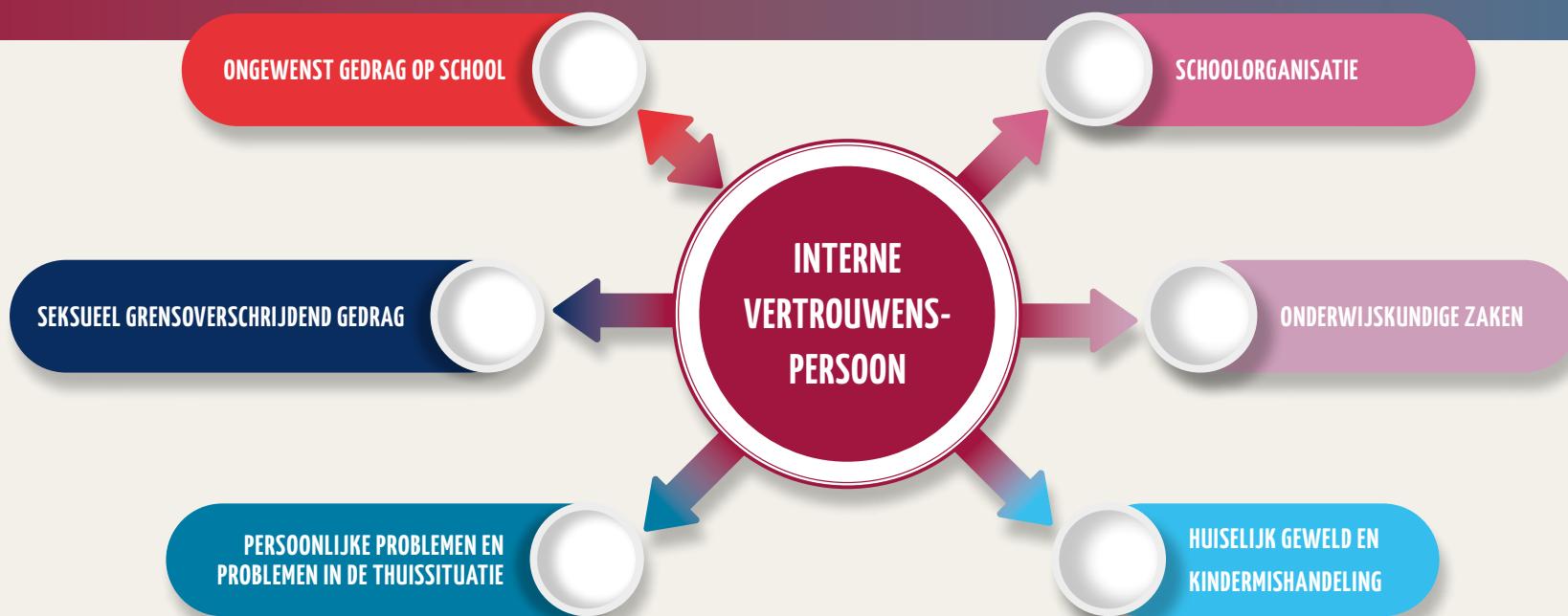


# Vertrouwenswerk op school: een effectieve probleemaanpak

Leidraad voor directies en besturen in het voortgezet onderwijs



## Colofon

Deze publicatie is een uitgave van Stichting School & Veiligheid, uitgevoerd in opdracht van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap.

Met dank aan de vertegenwoordigers van de PO-Raad, VO-raad, MBO Raad, vertrouwensinspectie, klachtencommissies en het onderwijsveld voor hun medewerking bij de totstandkoming van deze leidraad.

**Titel**           Vertrouwenswerk op school: een effectieve probleemaanpak.  
Leidraad voor directies en besturen in het voortgezet onderwijs

**Vormgeving** [Caro Grafico](#) | [Grafisch Ontwerp](#)

**Redactie**     Marianne Mols

© 2021, Stichting School & Veiligheid

# Inhoudsopgave

|  |    |
|--|----|
| Inleiding  | 4  |
| 1. De vertrouwenspersoon: de spin in het web               | 6  |
| 2. De schoolorganisatie                                    | 10 |
| 3. Onderwijskundige zaken                                  | 12 |
| 4. Huiselijk geweld en kindermishandeling                  | 15 |
| 5. Persoonlijke problemen en problemen in de thuissituatie | 17 |
| 6. Seksueel grensoverschrijdend gedrag                     | 20 |
| 7. Ongewenst gedrag op school                              | 26 |
| 8. De vertrouwenspersoon in positie brengen                | 29 |
| <br>   |    |
| Bijlage 1 Functies en taken binnen de school               | 32 |
| Bijlage 2 Functieomschrijving vertrouwenspersoon           | 38 |
| Bijlage 3 Voorbeeld benoeming interne vertrouwenspersoon   | 42 |
| Bijlage 4 Voorbeeld interne klachtenregeling               | 44 |

# Inleiding

**Elke school streeft ernaar om problemen tijdig aan te pakken, en meldingen en klachten voor te zijn. En als ze er toch zijn, deze transparant en naar tevredenheid op te lossen. Om dit goed te kunnen doen, hebben scholen verschillende functionarissen aangesteld. Naast de vertrouwenspersoon en de mentor kunnen er op scholen onder anderen ook een zorgcoördinator, een aanspreekpunt pesten, afdelingsleider en een veiligheidscoördinator zijn. Een veelheid aan functies, taken en rollen, die soms worden gecombineerd en soms juist gescheiden blijven. Sommige functies zijn verplicht, vele zijn door scholen zelf in het leven geroepen.**

De veelheid aan functionarissen maakt het niet altijd makkelijk om bij de juiste persoon uit te komen als er een probleem is. Dit is jammer, want hierdoor blijven problemen vaak onbesproken en onopgelost. Het is daarom belangrijk dat de school over een goed en toegankelijk aanspreekpunt voor de afhandeling van meldingen en klachten beschikt. De vertrouwenspersoon is de aangewezen medewerker om deze rol te vervullen.

## **Drie doelgroepen**

De aanwezigheid van één aanspreekpunt voor klachten en meldingen op school is niet alleen van belang voor de veiligheid van de leerlingen, maar ook voor die van het personeel en de ouders. Dat is anders dan bij andere instellingen en bij bedrijven, waar het vertrouwenswerk meestal maar één doelgroep kent. Ook beperkt het vertrouwenswerk zich daar tot ongewenst

gedrag, terwijl er in het onderwijs meer mogelijke probleemgebieden zijn. De opvang en begeleiding van de verschillende geledingen in de school vraagt niet altijd dezelfde kwaliteiten van functionarissen. Het is aan scholen zelf om de goede afwegingen en keuzes te maken in het beleggen van de taken en rollen in het vertrouwenswerk.

## **Doel van de leidraad**

Stichting School & Veiligheid heeft deze leidraad ontwikkeld om schooldirecties en beleidsmakers te ondersteunen bij die afwegingen. Naast aandacht voor het goed beleggen van rollen en taken in het vertrouwenswerk, biedt de leidraad ook handvatten voor hoe je dat werk in de school zo organiseert dat leerlingen, ouders en medewerkers sneller uitkomen bij die medewerker die hen kan helpen, en melders en klagers een plek hebben waar hun vertrouwen in de schoolaanpak kan worden hersteld.

De vertrouwenspersoon neemt in de leidraad een spilfunctie in. Deze functionaris heeft als primaire taak het eerste aanspreekpunt te zijn voor ongewenst gedrag, maar wordt ook vaak ingeschakeld als het vertrouwen elders in de schoolorganisatie beschadigd is. Dat is de reden waarom de vertrouwenspersoon goed als eerste aanspreekpunt voor alle problemen kan fungeren. Met de keuze voor de vertrouwenspersoon als spilfunctionaris koppelen we de praktijk dus aan het beleid.

De functie 'Vertrouwenspersoon' komt niet voor in het functiegebouw voortgezet onderwijs. In de praktijk is het een bijzondere taak met een aparte benoeming voor de schoolmedewerker die deze taak uitvoert.

## Opzet van de leidraad

**Hoofdstuk 1** schetst een eerste beeld van het werk van de vertrouwenspersoon en de voorwaarden voor een goede uitvoering van de taken van deze functionaris.

In **hoofdstuk 2 tot en met 7** behandelen we de verschillende rollen en taken in het vertrouwenswerk per probleemgebied.

We onderscheiden zes probleemgebieden:

1. De schoolorganisatie (**hoofdstuk 2**)
2. Onderwijskundige zaken (**hoofdstuk 3**)
3. Huiselijk geweld en kindermishandeling (**hoofdstuk 4**)
4. Persoonlijke problemen en problemen in de thuissituatie (**hoofdstuk 5**)

5. Seksueel grensoverschrijdend gedrag (**hoofdstuk 6**)

6. Ongewenst gedrag op school. (**hoofdstuk 7**)

In **hoofdstuk 8** richten we de blik weer op het werk van de vertrouwenspersoon, nu met de focus op wat de directie of het bestuur kan doen om deze medewerker optimaal te laten functioneren.

In de bijlagen vindt u nadere informatie over de mogelijke rollen en functies in het vertrouwenswerk op school (**bijlage 1**) en over de functie en benoeming van de vertrouwenspersoon (**bijlage 2 en 3**). **Bijlage 4** bevat tot slot een voorbeeld van een interne klachtenregeling die aansluit op deze leidraad.

# De vertrouwenspersoon: de spin in het web

**Scholen hebben niet altijd dezelfde functies ingevuld voor de aanpak van klachten en problemen, maar een vertrouwenspersoon is op de meeste scholen wel te vinden. Dat komt vooral doordat scholen sinds 1998 wettelijk verplicht zijn een klachtenregeling op te stellen. In die regeling leggen ze vast hoe de opvang, verwijzing en begeleiding bij problemen, meldingen en klachten dient te verlopen. De vertrouwenspersoon wordt op basis van deze klachtenregeling benoemd. Het gaat dan specifiek om de opvang en begeleiding van klachten rond ongewenst gedrag binnen de school. Hieronder vallen onder andere pesten, (seksuele) intimidatie, machtsmisbruik en geweld.**

De praktijk laat echter zien dat de vertrouwenspersoon niet alleen wordt ingeschakeld bij meldingen en klachten over ongewenst gedrag, maar bij alle problemen en klachten wordt benaderd. Zo is de vertrouwenspersoon het eerste aanspreekpunt voor iedereen die in het doolhof van functionarissen binnen de school niet de juiste persoon kan vinden om de klacht of melding te bespreken. Hij<sup>1</sup> is dat ook voor iedereen die wel weet bij wie je moet zijn, maar door negatieve verwachtingen of angst de stap naar die functionaris niet durft te zetten. Bij die laatste groep zitten ook de melders en klagers die wel bij de aangewezen functionaris zijn geweest, maar zich

1 Waar in deze leidraad 'hij' en 'hem' staat, kan ook 'zij' en 'haar' of 'hen' en 'hun' worden gelezen.

daar niet gehoord of serieus genomen voelden. In zulke gevallen is de communicatie vaak zo stroef verlopen dat er een onveilig gevoel is ontstaan bij de melder of klager. De gang naar de vertrouwenspersoon is dan een goed alternatief.

## Professionaliteit

Problemen en klachten op school dienen niet alleen zo goed en snel mogelijk te worden opgelost. Het gaat er ook om de verstoorde relatie te herstellen waarvan bijna altijd sprake is bij klachten. Dit vraagt veel aandacht, tijd en expertise. Het is dan ook belangrijk dat de vertrouwenspersoon een opleiding volgt voor vertrouwenspersonen in het onderwijs (zie hiervoor hoofdstuk 8).

Het is daarnaast goed als er op school meer vertrouwenspersonen zijn; bij voorkeur een man en een vrouw. Dat zorgt voor continuïteit en maakt het bovendien mogelijk dat de melder of klager zelf kiest welke vertrouwenspersoon het beste bij hem past.

## Laagdrempeligheid

De vertrouwensfunctie dient een laagdrempelige basisvoorziening te zijn voor iedereen die een probleem heeft binnen of buiten de school. Hoe zorg je voor die laagdrempeligheid? Het begint met hoe over problemen en klachten op school wordt gepraat. 'Wij zijn een veilige school, bij ons zijn er geen klachten', is bij uitstek een uitspraak die aangeeft dat problemen en klachten niet welkom zijn. Een uitspraak als 'Ik zie elke klacht

als een gratis advies om het beter te doen' nodig daarentegen uit om je ongenoegen of problemen bij iemand neer te leggen en samen naar oplossingen te gaan zoeken.

Een meer praktische invulling van laagdrempeligheid is de bereikbaarheid van de vertrouwenspersonen. Deze bereik je door het vertrouwenswerk breed onder de aandacht te brengen binnen de organisatie. Zorg ervoor dat de vertrouwenspersonen bij iedereen bekend zijn. Dat kan door persoonlijke voorstelrondes te houden, berichten op te nemen in de schoolgids en op de schoolwebsite, posters met de gegevens van vertrouwenspersonen op te hangen, folders te verspreiden. Ouders kan je specifiek informeren via nieuwsbrieven en op ouderavonden. Met teamleden kunnen de vertrouwenspersonen gesprekken voeren over veiligheidsthema's. Zorg dat de vertrouwenspersonen over een eigen telefoonnummer en emailadres beschikken, zodat ze direct bereikbaar zijn voor wie hen nodig heeft.

## Vertrouwen

De belangrijkste voorwaarde voor vertrouwenswerk is dat klagers<sup>2</sup> vertrouwen hebben in de vertrouwenspersoon. Een vertrouwenspersoon die het vertrouwen geniet van de klager kan begripvol en stimulerend sturen op acties. Het is iemand die niet alleen adviseert en doorstuurt, maar vooral de mogelijkheden van de klager onderzoekt.

De vertrouwenspersoon is empathisch en kan zich voorstellen dat bepaalde situaties tot een onveilig gevoel kunnen leiden en dat het daardoor moeilijk kan zijn om zelf het initiatief te nemen voor herstel. De vertrouwenspersoon is transparant en consequent in wat hij zegt en doet. Er is geen verborgen agenda, het belang van de klager staat centraal.

De bovenbeschreven kenmerken van de vertrouwenspersoon veronderstellen dat deze beschikt over de volgende gespreksvaardigheden en kwaliteiten.

<sup>2</sup> Waar in deze leidraad 'klager(s)' staat, moet meestal ook 'melder(s)' worden gelezen.

- Tijd nemen voor het gesprek – niet 'tussendoor' of 'even' praten
- De ander horen – niet interpreteren
- Denken vanuit de ander – niet vanuit aannames
- Begrip tonen voor de ander – niet opkomen voor degene over wie de klacht gaat, het probleem niet bagatelliseren
- Analyseren door doorvragen – niet zelf invullen

Vertrouwen is onzichtbaar en kwetsbaar. De uitdrukking vertrouwen komt te voet en gaat te paard is gebaseerd op de werkelijkheid. Daarom moet de vertrouwenspersoon zich zeer bewust zijn van de kern van zijn professe, de vertrouwensfunctie. Juist het gebrek aan vertrouwen binnen de organisatie maakt dat iemand bij de vertrouwenspersoon aanklopt. Als het de vertrouwenspersoon lukt om het vertrouwen bij de klager te laten groeien, groeit ook diens vertrouwen in de aanpak van het probleem.

## Vertrouwelijkheid als plicht

Het werk van de vertrouwenspersoon vraagt niet alleen om gespreksvaardigheden en psychologisch inzicht. Er dienen ook normen en procedures te worden gevolgd om de vertrouwelijkheid te waarborgen.

Zo zijn de gesprekken en mails tussen de klager en de vertrouwenspersoon vertrouwelijk. Ook onderneemt de vertrouwenspersoon geen stappen zonder toestemming van de klager. Mocht de vertrouwenspersoon in actie moeten komen zonder de toestemming van de klager – denk bijvoorbeeld aan wetsovertredingen of het informeren van ouders van minderjarige leerlingen – wordt de klager daar als eerste over geïnformeerd. Geheimhoudingsplicht bestaat niet in het werk van de vertrouwenspersoon, vertrouwelijkheidsplicht wel.

## Onafhankelijkheid

Vanwege de specifieke inhoud van de functie van vertrouwenspersoon komen niet alle schoolmedewerkers in aanmerking voor deze functie. Uitgesloten zijn schoolmedewerkers die leidinggevende taken hebben, beleidstaken vervullen, coördinerende werkzaamheden of taken hebben of

een zorgfunctie vervullen. De reguliere werkzaamheden van deze schoolmedewerkers kunnen conflicteren met het onafhankelijke karakter van de werkzaamheden van een vertrouwenspersoon en drempelverhogend werken.

## Van praktijk naar beleid

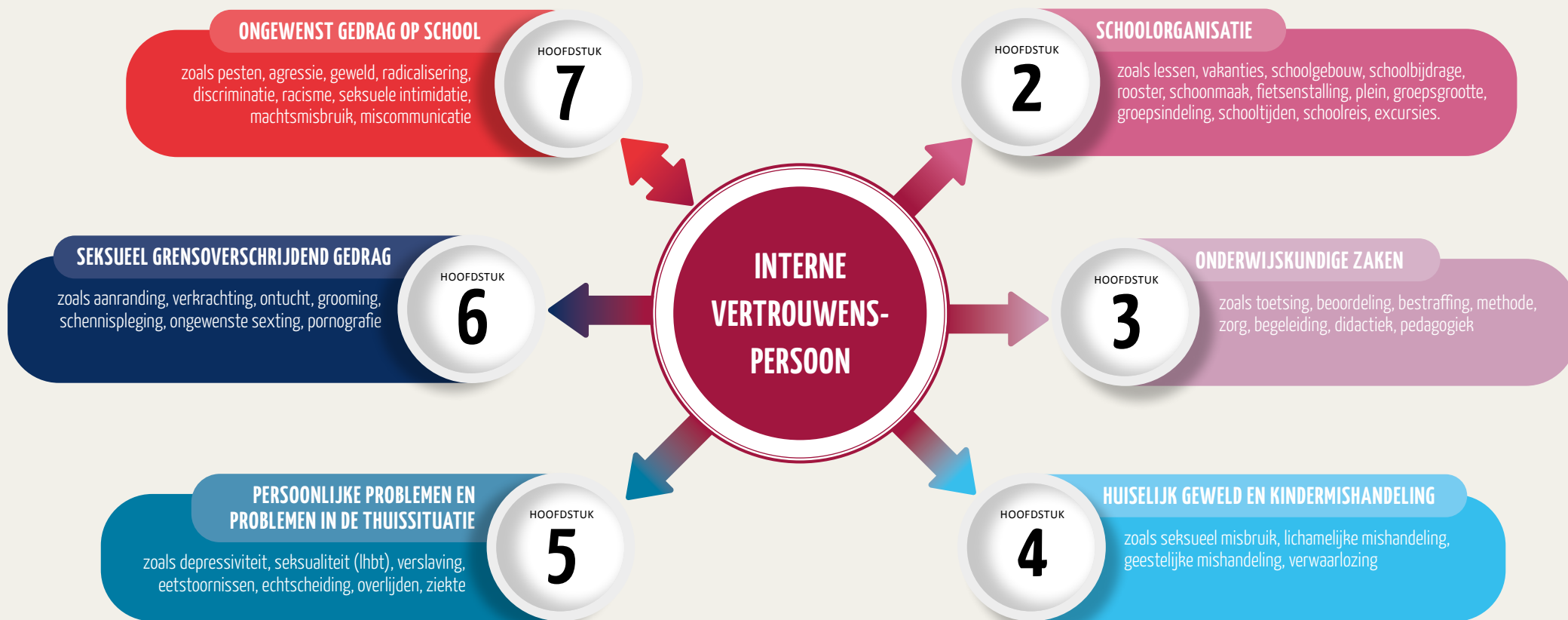
De vertrouwenspersoon speelt, zoals inmiddels duidelijk zal zijn, een grote rol in de opvang en doorverwijzing van iedereen die bij de school betrokken is en een klacht of probleem heeft. En niet alleen de problemen waarmee deze functionaris zich bezighoudt, verschillen, ook de aard van zijn inzet. Er zullen zaken zijn waarbij die inzet niet verder gaat dan

de opvang van de leerling, ouder of collega. Er zullen zaken zijn waarbij verwijzing nodig is naar een gespecialiseerde functionaris binnen de school, zonder verdere begeleiding van de vertrouwenspersoon, maar wel met een warme overdracht. En ten slotte zullen de vertrouwenspersoon ook problemen bereiken waarbij een brede aanpak nodig is: van opvang tot en met begeleiding.

De betrokkenheid van de vertrouwenspersoon bij alle mogelijke klachten en problemen in de school is al enige tijd praktijk. School & Veiligheid raadt aan om deze feitelijke uitbreiding van de taken van de vertrouwenspersoon vast te leggen in het schoolbeleid. Zo krijgt de vertrouwenspersoon ook formeel een rol in de zes probleemgebieden die het onderwerp vormen van hoofdstuk 2 tot en met 7 van deze leidraad.



## Probleemgebieden waar de interne vertrouwenspersoon mee te maken heeft



zoals lessen, vakanties, schoolgebouw, schoolbijdrage, rooster, schoonmaak, fietsenstalling, plein, groepsgrootte, groepsindeling, schooltijden, schoolreis, excursies.

## De schoolorganisatie

**Problemen, klachten en meldingen over de schoolorganisatie kunnen over een veelheid aan onderwerpen gaan. Denk bijvoorbeeld aan klachten over de inrichting van de school. Die kunnen gaan over het gebouw, het klaslokaal, de gangen, de kantine, de aula, de fietsenstalling, het schoolplein, de materialen die er worden gebruikt, de afbeeldingen die de school sieren.**

**Of denk aan de inrichting van het onderwijs. Hier kunnen meldingen en klachten komen over onder andere vakantiedagen, het toewijzen van mentoren, het aanstellen van functionarissen bij wie leerlingen aan kunnen kloppen.**

### Verwijzen naar verantwoordelijke

Heeft een leerling, ouder of medewerker klachten over of problemen met de schoolorganisatie, dan is het altijd belangrijk te verwijzen naar diegene die verantwoordelijk is voor de inrichting van de schoolorganisatie. In de meeste gevallen zal je dus met klachten en problemen rond de schoolorganisatie bij de directie uitkomen.

### Landelijk beleid

Bij sommige klachten is het belangrijk te weten dat de directeur alleen landelijk beleid uitvoert. Dat geldt voor zaken als het missen van lessen en het

toekennen van afwezigheid. Bij schoolverzuim moet men bij de gemeente zijn: de leerplichtambtenaar heeft een speciale bevoegdheid. Directies zijn zeer beperkt in het aantal dagen dat zij vrij mogen geven. Er zijn voldoende voorbeelden waarbij de directeur de ene leerling toestemming geeft om een aantal dagen weg te blijven terwijl een andere leerling die toestemming niet krijgt. In zulke gevallen is niet de schoolorganisatie het probleem, maar de oneerlijke behandeling. Ongelijke behandeling (discriminatie) valt onder de categorie ongewenst gedrag. De klager die voor dit type klacht geen gehoor vindt bij de directie, kan naar de vertrouwenspersoon gaan.

### Klachtencommissie

De meeste klachten over de schoolorganisatie worden naar tevredenheid opgelost. Maar het komt ook voor dat klagers uiteindelijk met hun klacht naar een klachtencommissie stappen. De klachtencommissie behandelt namelijk ook schoolorganisatorische klachten. Vandaar dat het belangrijk is dat het eerste aanspreekpunt bij zo'n klacht ook uitleg geeft over welke mogelijkheden de klager nog meer heeft, mocht de stap naar de directie niet de gewenste oplossing bieden.

Er kan een interne klachtencommissie zijn ingericht. Hiervoor is een modelregeling opgenomen als bijlage 4 bij deze leidraad. Scholen zijn verplicht om een klachtencommissie te hebben die voldoet aan de wet. Meestal zal dat een onafhankelijke externe klachtencommissie zijn. De PO- en de VO-Raad werken momenteel aan een uniforme modelklachtenregeling voor het funderend onderwijs, die dit voorjaar (2021) op de websites zal worden gepubliceerd.

Bij arbeidsrechtelijke klachten die niet naar tevredenheid intern kunnen worden opgelost, wordt doorverwezen naar externe ondersteuning, zoals

een vakbond of de rechtsbijstandsverzekering. Denk hierbij aan klachten als het onthouden van promotie of onenigheid over taakbeleid. De meeste klachten over de schoolorganisatie worden echter door de directeur opgelost. De praktijkervaring van School & Veiligheid leert dat veel niet opgeloste klachten op dit terrein terug te voeren zijn op (mis)communicatie. Vandaar dat wij hieronder een aantal tips geven om goed met klachten over de schoolorganisatie om te gaan.

## Gewenste route bij klachten of meldingen

### Voor leerlingen en ouders:

- Vertrouwenspersoon voor eerste opvang.  
Bij minderjarige leerlingen worden de ouders bij het klachttraject betrokken.  
Verwijzen naar:
  - Coördinator/afdelingsleider/schoolleiding
  - Algemeen directeur/college van bestuur
  - Bevoegd gezag/voorzitter bestuur of raad van toezicht
  - Onderwijsinspectie voor melding en advies
  - Externe vertrouwenspersoon
  - Klachtencommissie

### Voor medewerkers:

- Vertrouwenspersoon voor eerste opvang.  
Verwijzen naar:
  - Coördinator/afdelingsleider/schoolleiding
  - Algemeen directeur/College van Bestuur
  - Bevoegd gezag/voorzitter bestuur of raad van toezicht
  - Externe vertrouwenspersoon
  - Klachtencommissie
  - Bij arbeidsrechtelijke klachten: vakbond/rechtsbijstandverzekering/  
juridisch loket

## TIPS

### VOOR EEN GOED FUNCTIONEREND BELEID

- De vertrouwenspersoon staat open voor elke klager en elke klacht.
- Iedereen en elke klacht wordt serieus genomen.
- Er is aandacht voor de emoties.
- Een gesprek heeft nooit als doel gelijk te krijgen of je gelijk te halen.
- Zorg voor duidelijk beleid en deel dit ook met alle betrokkenen binnen de school.
- Probeer elk probleem als een gezamenlijk probleem te behandelen (het doel is namelijk gezamenlijk zorg te dragen dat de organisatie zo wordt ingericht dat leerlingen zo veel mogelijk in een veilige leeromgeving kunnen werken en zich ontwikkelen).
- Ook een schoolmedewerker mag kwetsbaar zijn: heb je fouten gemaakt, geef het toe en herstel je fout.
- Maak duidelijk waarin de school de klager tegemoet kan treden en waar de grenzen van de school liggen.
- Leg uit wat de vervolgstappen zijn en wijs op de mogelijkheden als de klager ontevreden blijft.

zoals toetsing, beoordeling, bestraffing, methode, zorg, begeleiding, didactiek, pedagogiek

## Onderwijskundige zaken

**Bij onderwijskundige klachten gaat het vaak om situaties waarin ontevredenheid wordt geuit over de gang van zaken in de klas of over de didactische of pedagogische aanpak van een docent of mentor. Denk hierbij aan toetsing, manier van uitleg geven, aandacht voor de leerling, beoordeling, bestraffing.**

### Eigen inzicht en invulling

Docenten hebben het mandaat om vanuit hun vakgebied – volgens de geldende methode – kennis over te dragen en die te toetsen naar hun eigen inzicht. Daarbij verschilt de pedagogische aanpak nogal eens van docent tot docent. Ook mentortaken kunnen door verschillende mentoren anders geïnterpreteerd worden. Deze eigen invulling van taken en de verschillen die daar het gevolg van zijn, kunnen leiden tot ontevredenheid bij leerlingen en ouders.

### Terug naar de docent

Wat dit soort klachten anders maakt dan organisatorische klachten, is dat de relatie tussen de betrokkenen onder grotere spanning komt staan. Het is daarom belangrijk om zo mogelijk eerst te verwijzen naar de direct betrokkene binnen de school: de docent of de mentor. Het probleem direct bespreken met de direct betrokkene en snel zoeken naar een oplossing zorgt ervoor dat het onderwijs zo snel mogelijk weer veilig door kan gaan, zonder ruis.

### Ongelijke machtsbalans

Het is echter best een moeilijke stap om een leerling terug te sturen naar een docent om zijn klacht daar neer te leggen. Er is namelijk altijd sprake van een ongelijke machtsbalans tussen leerling en docent. De docent heeft de macht om te belonen, te beoordelen, enz. Voor ouders is deze stap vaak makkelijker. Het is dan ook aan te raden om, als een leerling een klacht heeft over het onderwijs, de ouders zo snel mogelijk in het traject te betrekken en eventueel samen met de leerling naar de betrokken docent of mentor te stappen.

### Verwijzen in de hiërarchische lijn

Ook het verstrekken van informatie hoort bij de verwijzing. De klager moet bijvoorbeeld ervan op de hoogte worden gesteld dat als de onderwijskundige klacht niet kan worden opgelost met de direct betrokkene, deze mogelijk wel in de hiërarchische lijn kan worden opgelost. De klager kan dan bijvoorbeeld eerst naar de leerjaarcoördinator stappen, vervolgens naar de afdelingsleider, en dan naar de directeur of het bestuur.

Mocht de klacht niet naar tevredenheid opgelost worden, dan staat ook de weg naar de klachtencommissie open voor onderwijskundige klachten.

## Gewenste route bij klachten of meldingen:

### Voor leerlingen en ouders:

- Vertrouwenspersoon voor eerste opvang.  
Bij minderjarige leerlingen worden de ouders bij het klachttraject betrokken.  
Verwijzen naar:
  - Docent
  - Mentor
  - Coördinator/afdelingsleider/schoolleiding
  - Algemeen directeur/college van bestuur
  - Bevoegd gezag/voorzitter bestuur of raad van toezicht
  - Externe vertrouwenspersoon
  - Klachtencommissie

### Voor medewerkers:

- Vertrouwenspersoon voor eerste opvang.  
Verwijzen naar:
  - Coördinator/afdelingsleider/schoolleiding
  - Algemeen directeur/college van bestuur
  - Bevoegd gezag/voorzitter bestuur of raad van toezicht
  - Externe vertrouwenspersoon
  - Klachtencommissie

## TIPS

### VOOR EEN GOED FUNCTIONEREND BELEID

- Het handelen van elke schoolmedewerker is op de eigen professionele waarden gebaseerd. Besef dat de professionele waarden van persoon tot persoon verschillend kunnen zijn. Leerlingen krijgen in de praktijk met verschillen te maken. Probeer tot professionele standaarden te komen.
- Zorg voor duidelijke en eenduidige takenpakketten voor alle mentoren. De mentor communiceert aan de mentorleerlingen en hun ouders wat voor specifieke taken de mentor heeft. Voor welke problemen is de mentor eerste aanspreekpunt, wat kan deze bieden en wanneer is hij bereikbaar. Door deze zaken bij voorbaat te bespreken, wordt voorkomen dat mensen de mentor als niet betrokken bestempelen wanneer bijvoorbeeld in het weekend een mail niet direct beantwoord wordt.
- Hanteer als school beoordelingsnormen. Zorg dat leerlingen en ouders op de hoogte zijn van de beoordelingsnormen. Streef naar objectiviteit, maar besef dat er altijd een subjectieve component in een beoordeling zit.
- Geef toe als iemand onheus is bejegend.
- Wees je ervan bewust dat een schoolmedewerker niet alle leerlingen gelijk behandelt. (Uit de psychologie is bekend dat dat niet kan. Leerlingen voelen dit!) Ook al wordt dit inzicht niet gecommuniceerd naar leerlingen en ouders, het bewustzijn hiervan kan schoolmedewerkers helpen om meer beroepsmatige bescheidenheid en kwetsbaarheid te tonen. Dit kan leiden tot meer openheid en begrip in het gesprek.
- Probeer altijd naar een compromis te zoeken.
- Sluit een gesprek positief af: wat gaan we doen...?
- Benoem de mogelijkheid dat men verder kan klagen als het met de docent/mentor niet tot een bevredigende oplossing komt.



- Mocht de klacht bij de directie belanden, dan ligt daar ook een grote valkuil: de loyaliteit van de directie naar de collega's. Een uitspraak van een directeur als 'Ik sta altijd achter mijn docenten' kan in de weg staan voor een oplossing van de klacht. Een directeur is zowel verantwoordelijk voor het team als voor leerlingen en ouders. Als dit wordt vergeten, verliezen ouders het vertrouwen in de directie.
- De directie is transparant en neemt verantwoordelijkheid voor de klacht die (mede) is veroorzaakt door een docent/mentor. Er wordt een gesprek georganiseerd waarin het samen eruit komen benadrukt wordt, in plaats van wie er gelijk heeft.
- De leerling staat centraal. Er is altijd iets aan te merken aan een leerling als wederzijdse ontevredenheid een rol speelt. Het werkt beter de positieve eigenschappen en de mogelijkheden van de leerling te benoemen, voordat naar de verbeterpunten wordt overgestapt. Als de volgorde andersom is, heeft het positieve geen effect meer.
- Bij onderwijskundige zaken zal het niet altijd mogelijk zijn om als klager gelijk te krijgen. Denk aan het wel/niet bevorderen van een leerling bij de overgang. Het beleid van de school kan immers niet voor elke individuele leerling worden aangepast. Er moet dan ook een duidelijk onderwijskundig beleid zijn, dat breed bekend is en vooral ook nageleefd wordt.
- Bij duidelijk beleid en het consequent registreren van onderwijskundige zaken staat de school sterk indien de klager toch mocht besluiten om een klacht in te dienen bij de klachtencommissie. Dit moet daarom de standaard zijn.
- Er zullen altijd klachten zijn waarbij school en klager er niet samen uit komen. De school is dan niet boos op de klager, maar spreekt uit hoe spijtig het is dat men er niet samen uit gekomen is.

zoals seksueel misbruik, lichamelijke mishandeling, geestelijke mishandeling, verwaarlozing

## Huiselijk geweld en kindermishandeling

**Bij huiselijk geweld en kindermishandeling wordt vaak gedacht aan seksueel geweld jegens kinderen. Maar ook lichamenlijk en geestelijk geweld vallen hieronder. Denk hierbij aan slaan, schoppen, vernederen en dreigen (zowel fysiek als psychisch), verwaarlozen, getuige zijn van geweld tussen volwassenen. Bij de plegers denken we in eerste instantie aan de ouders, maar het kunnen ook andere gezins- en familieleden of een huisvriend zijn.**

Hoewel andere leerlingen of schoolmedewerkers niet direct betrokken zijn bij huiselijk geweld en kindermishandeling, heeft de school een actieve rol in het opsporen daarvan. Dit is vastgelegd in de Wet meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.

### Verplicht stappenplan

Wat deze categorie problemen anders maakt dan persoonlijke problemen, is dat de school een verplicht stappenplan dient te volgen bij signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling. Dit stappenplan maakt deel uit van de Wet meldcode. Elke schoolmedewerker hoort deze wet te kennen en ernaar te handelen. Uiteraard blijft de directie of het bestuur eindverantwoordelijk voor het naleven van de wet. Zij zijn ook aansprakelijk voor het negeren van signalen.

### Signalerende rol

Gezien de aard van de problematiek kan elke schoolmedewerker en elke leerling signalen krijgen van huiselijk geweld en kindermishandeling. Leerlingen zullen af en toe zo'n signaal – of hun eigen ervaring met huiselijk geweld – met een vertrouwd persoon in de school delen. In de meeste gevallen is het echter een schoolmedewerker die signalen van mishandeling ter sprake brengt bij een collega, of bij de leerling zelf of diens ouders. Vervolgens wordt de specifieke functionaris op dit terrein, als de school daarover beschikt, belast met de verdere begeleiding van de zaak.

### Meldcode voor het onderwijs

Voor het onderwijs is de meldcode uitgewerkt door Augeo. Het wordt aangeraden om een aandachtsfunctionaris aan te wijzen die verantwoordelijk is voor de implementatie en toepassing van de meldcode.

Zie ook: [www.augeo.nl/nl-nl/meldcode](http://www.augeo.nl/nl-nl/meldcode).

### Klacht na melding bij Veilig Thuis

Er kunnen ook klachten van ouders komen naar aanleiding van het naleven van de Wet meldcode. Een melding door de school bij Veilig Thuis wordt veelal als een bedreiging gezien en wordt de school vaak niet in dank afgenomen. En hoewel klachten over huiselijk geweld en kindermishandeling niet door de klachtencommissie van de school behandeld worden, zijn er klachten bekend waarbij het ging om het handelen van de school bij vermoedens over dergelijk geweld.

Ten slotte: schoolmedewerkers kunnen ook in de eigen huiselijke kring geconfronteerd worden met huiselijk geweld en kindermishandeling. Ook zij kunnen een beroep doen op hulp. De meldcode is dan echter niet van toepassing.

## Gewenste route bij klachten of meldingen:

### Voor leerlingen en ouders:

- Vertrouwenspersoon voor eerste opvang.  
Verwijzen naar:
  - Aandachtsfunctionaris meldcode (vaak zorgcoördinator). Indien deze niet aanwezig is, handelen volgens het schoolbeleid meldcode.Vervolgstappen:
  - Meldcode starten
  - Zorgteam/schoolmaatschappelijk werk
  - Inschakelen Veilig Thuis
  - Externe hulpverlening

### Voor medewerkers (privésituatie):

- Vertrouwenspersoon voor eerste opvang.  
Verwijzen naar:
  - Huisarts
  - Bedrijfsarts
  - Veilig Thuis
  - Externe hulpverlening

## TIPS

### VOOR EEN GOED FUNCTIONEREND BELEID

- Volg het wettelijke stappenplan meldcode.
- Zorg dat iedere schoolmedewerker de meldcode kent en deze toepast.
- Stel een aandachtsfunctionaris meldcode aan die zorgt voor het goed doorlopen van de procedure bij een vermoeden van huiselijk geweld en kindermishandeling. De aandachtsfunctionaris is ook de vaste contactpersoon voor Veilig Thuis.
- Wees transparant naar de ouders toe, ook als besloten is een melding te doen bij Veilig Thuis.
- Veilig Thuis kan adviseren over te nemen stappen zonder dat er direct sprake van een melding is.
- Blijf met de ouders in gesprek.
- Bied ondersteuning bij het zoeken van passende hulp.

### VALKUILEN

- Signalen zijn niet duidelijk, eigen interpretatie als leidraad bij de meldcode.
- Zeker willen weten of huiselijk geweld en kindermishandeling echt plaatsvindt.
- Bang zijn om het contact met de ouders te verliezen als de school een melding zou doen bij Veilig Thuis.
- Slechte ervaringen met Veilig Thuis.



zoals depressiviteit, seksualiteit (lhbt), verslaving, eetstoornissen, echtscheiding, overlijden, ziekte

## Persoonlijke problemen en problemen in de thuissituatie

**Bij deze categorie gaat het om een breed scala aan problemen. Ze hebben met elkaar gemeen dat ze allen in de privésfeer liggen: in de thuissituatie van leerlingen of in henzelf. Je kan hierbij denken aan verstoorde familiebanden, een echtscheiding, ruzies binnen het gezin, het overlijden van gezinsleden of vrienden, en verslavingsproblematiek. Maar het kan hier ook gaan om problemen met homoseksualiteit of genderidentiteit. Verder vallen hier psychische problemen onder zoals depressiviteit, een negatief zelfbeeld, suïcidale neigingen en automutilatie. Deze verschijnselen kunnen samenhangen met de aard van de leerling, maar kunnen ook een gevolg zijn van andere problemen in de privésfeer. Als er sprake is van problemen die zijn ontstaan door kindermishandeling of verwaarlozing, dan geldt de meldcode. Zie hiervoor hoofdstuk 4.**

### Zorgplicht

Een school heeft, naast de plicht om passend onderwijs te bieden, ook een zorgplicht voor het welbevinden en goed functioneren van de leerlingen.

Dat geldt ook wanneer het functioneren van leerlingen op school beïnvloed wordt door persoonlijke problemen of problemen in de thuissituatie. De school zal dus opvang en ondersteuning moeten organiseren voor leerlingen die met problemen in deze sfeer kampen.

### Vertrouwd persoon

Signalen over dit soort problemen kunnen iedereen bereiken. Dat geldt ook voor het gesprek hierover; een leerling kiest vaak zijn eigen vertrouwde persoon om over zijn problemen te praten. Vaak betekent dit dat leerlingen niet bij de juiste persoon terecht komen. Een vertrouwd persoon voor de leerling is immers niet per se deskundig in het voeren van gesprekken of het doorverwijzen bij persoonlijke problemen en problemen in de thuissituatie.

### Vertrouwenspersoon

Het zou mooi zijn als de vertrouwenspersoon ook een vertrouwde persoon wordt voor leerlingen. Een vertrouwenspersoon kan de leerling aan de hand nemen in de formele route en hem vervolgens overdragen aan de zorgfunctionaris die van betekenis kan zijn bij zijn specifieke probleem. Dat kan de mentor of de zorgcoördinator zijn, of een externe, gespecialiseerde hulpverlener.

### Hulp organiseren

Bij deze problemen is het doel niet om een klacht op schoolniveau op te lossen en daarmee de school veiliger te maken voor de leerling. Hier gaat het erom om, vanuit bezorgdheid om de leerling, de nodige hulp te organiseren. Dat kan door praktische of psychosociale hulp aan te bieden of de leerling door te verwijzen en over te dragen aan het juiste loket.

### Zorgsignalen

De meeste basiszorg voor leerlingen is op scholen bij de mentoren ondergebracht. Signaleren en bespreekbaar maken van zorgsignalen hoort bij het mentoraat. Het contact met ouders, het bespreekbaar maken van zorg, ligt ook in eerste instantie bij de mentor.

### Zorgcoördinator

Heeft een leerling meer gesprekken nodig om duidelijk te krijgen wat het probleem is, dan komt de zorgcoördinator vaak in beeld. Met hulp van de zorgcoördinator kunnen binnen de school afspraken gemaakt worden over wat de leerling nodig heeft om in het onderwijsproces te kunnen blijven, lessen te kunnen volgen, lesstof in te kunnen halen e.d. De zorgcoördinator is ook degene die zo nodig de leerling naar het zorgteam van de school verwijst voor verdere ondersteuning.

### Externe ondersteuning

Niet elke school heeft de mogelijkheid om leerlingen verder te ondersteunen en begeleiden in het proces naar een beter functioneren. In veel gevallen zal de verwijzing dan ook naar externe instellingen zijn, zoals maatschappelijk werk en jeugdzorg. Hoewel sommige schoolmedewerkers langdurig contact met zorgleerlingen onderhouden, moet nooit vergeten worden dat de school een instelling is voor kennisoverdracht en geen hulpverleningsinstituut.

Ten slotte: klachten en problemen die hun oorsprong in de leerling zelf, in de privésituatie of thuissituatie hebben, kunnen niet bij de klachtencommissie van de school behandeld worden. Wel klachten over hoe de school omgaat met leerlingen en hun ouders en hoe hun problemen begeleid werden in moeilijke privésituaties.

## Gewenste route bij klachten of meldingen:

### Voor leerlingen en ouders:

- Vertrouwenspersoon voor eerste opvang.  
Bij minderjarige leerlingen worden de ouders bij het klachttraject betrokken.  
Verwijzen naar:
  - Vertrouwd persoon: docent/mentor
  - Leerlingbegeleider
  - Zorgcoördinator
  - Zorgteam/schoolmaatschappelijk werk
  - Schoolarts/GGD
  - Externe hulpverlening

### Voor medewerkers:

- Vertrouwenspersoon voor eerste opvang.  
Verwijzen naar:
  - Vertrouwd persoon (collega)
  - Medewerker hrm
  - Bedrijfsarts
  - Externe hulpverlening

## TIPS

### VOOR EEN GOED FUNCTIONEREND BELEID

- Zorg dat de school een duidelijke zorgstructuur heeft.
- Baken de eerstelijns-opvangfuncties goed af:
  - › Wat doet de mentor?
  - › Wat doet de leerlingbegeleider?
  - › Wat doet de zorgcoördinator?
  - › Wat doet de vertrouwenspersoon?
- Zorg dat de school beschikt over een goede sociale kaart van de regio. Regel ook dat er in een jaar contactmomenten zijn met de aanbieders op de sociale kaart. Zo zorg je dat er een snellere toegang tot hulp is, mocht dat nodig zijn.
- Wees transparant naar ouders wanneer hun kind wordt doorverwezen naar interne ondersteuning of externe hulpverlening.
- Blijf met alle partijen in gesprek over de gedeelde zorg.
- Besteed aandacht aan de problemen die op school ontstaan naar aanleiding van persoonlijke problemen. Zoek samen met de leerling en de ouders naar acceptabele oplossingen.
- Organiseer bijeenkomsten onder leiding van deskundigen voor leerlingen die getroffen zijn door vaker voorkomende problemen zoals overlijden en rouw.
- Zorg voor maatwerk: wat voor de een werkt, werkt niet per definitie ook voor de ander.

### VALKUILEN

- Schoolmedewerkers die zich als hulpverleners opwerpen wanneer leerlingen psychosociale begeleiding nodig hebben.
- Willekeurig beleid (de ene leerling mag over omdat dat het even niet goed met hem ging, de andere doubleert).
- Te veel doorverwijsmomenten/-personen.
- Ontbreken van contactpersonen bij externe hulpverleningsinstanties.

zoals aanranding, verkrachting, ontucht, schennispleging, grooming, ongewenste sexting, pornografie

## Seksueel grensoverschrijdend gedrag

**Leerlingen en medewerkers kunnen op school te maken krijgen met seksueel grensoverschrijdend gedrag. Daarbij is de grens tussen wat gewenst is en wat grensoverschrijdend, niet altijd makkelijk aan te wijzen. Bij seksueel gedrag kan je denken aan experimenterend gedrag van leerlingen onder elkaar, live of via sociale media. Ook kan je denken aan de relaties die tussen collega's op de werkvloer ontstaan. Of aan docenten die verliefd worden op een leerling of andersom. Zulk seksueel gedrag lijkt vaak onschuldig en gewenst, maar er zijn ook seksuele gedragingen die als grensoverschrijdend worden ervaren en tot meldingen en klachten leiden. Ten slotte zijn er ook seksuele gedragingen die gewoon strafbaar en dus verboden zijn.**

### Schoolcultuur en gedragscode

Aandacht voor seksueel grensoverschrijdend gedrag binnen de school is hoe dan ook belangrijk. Het schoolbeleid moet erop gericht zijn een schoolcultuur te creëren waarin seksueel grensoverschrijdend gedrag door iedereen als zodanig wordt herkend. Dit vraagt er onder meer om dat iedereen op de hoogte is van de schoolafspraken en -regels op dit terrein. Het verdient aanbeveling deze afspraken en regels – ook die ongeschreven zijn – vast te leggen in een gedragscode. Een duidelijke gedragscode, die aangeeft wat de school onder gewenst en professioneel gedrag van mede-

werkers verstaat, heeft een preventieve werking en kan tevens dienen als toetssteen bij grensoverschrijdingen.

### Wie is er betrokken?

De aanpak van klachten en meldingen over seksueel grensoverschrijdend gedrag verschilt, afhankelijk van de partijen die erbij betrokken zijn. Er wordt bij de afhandeling onderscheid gemaakt tussen deze partijen:

- A. leerlingen onderling
- B. schoolmedewerkers onderling
- C. schoolmedewerkers en meerderjarige leerlingen
- D. schoolmedewerkers en minderjarige leerlingen

### A. Seksueel grensoverschrijdend gedrag leerling ↔ leerling

Leerlingen zijn ook op school volop bezig om zich te ontwikkelen op seksueel gebied. Bij die ontwikkeling hoort experimenteren met leeftijdsgenoten, live of online. Wat grensoverschrijdend gedrag is, wordt vaak bepaald door de blik van de schoolmedewerker. De normen van de volwassene zijn gevormd door de eigen opvoeding, culturele achtergrond, kijk op seksualiteit. Klachten van leerlingen over grensoverschrijdingen zullen niet zo snel komen als ze weten dat de schoolmedewerker er niet voor openstaat. Als een schoolmedewerker bijvoorbeeld homoseksualiteit niet normaal vindt, wordt het voor een homoseksuele leerling moeilijk om te klagen als er ongewenste opmerkingen worden gemaakt over diens geaardheid.

Het is belangrijk te beseffen dat leerlingen ook hun eigen keuzes maken wat seksualiteit betreft. In een gezonde situatie ontwikkelen en bewaken

leerlingen hun eigen grenzen. De situatie werkt echter niet altijd mee. Zo draagt de constante aanwezigheid van media- en internetberichten en -filmpjes, waarin de jongerencultuur vaak wordt geseksualiseerd, ertoe bij dat leerlingen grensverleggend en vaak dwingend met seksueel gedrag omgaan. Ook groepsdruk en erbij willen horen leiden vaak tot het toelaten van grensoverschrijdend gedrag.

Een goed voorbeeld hiervan is ongewenste sexting. Leerlingen die spijt hebben van het delen van seksueel getinte foto's, en aan de andere kant de leerlingen die misbruik maken van geplaatste foto's, zorgen dagelijks voor problemen op vo-scholen.

Ook andere vormen van seksueel grensoverschrijdend gedrag kunnen leiden tot meldingen of klachten. Denk aan het verspreiden van pornografie, iemand betasten, dwingen tot seksuele handelingen, seksuele opmerkingen maken.

## Gewenste route bij seksueel ongewenst gedrag leerling - leerling

### Voor leerling en ouders:

- ➔ Vertrouwenspersoon voor eerste opvang.  
Als een minderjarige leerling zelf komt: betrek de ouders.  
In overleg vervolgstap:
- ➔ Is er sprake van een strafbaar feit? Volg het protocol van de school. De leerling (of ouder van een minderjarige leerling) kan aangifte doen. De vertrouwenspersoon kan bij het aangifte doen begeleiden.
- ➔ Gesprek tussen de klager en aangeklaagde. De vertrouwenspersoon kan de klager hierbij vergezellen.
- ➔ Bemiddelingsgesprek tussen de klager en aangeklaagde. De vertrouwenspersoon kan dit gesprek regelen.
- ➔ De klager legt zijn klacht voor aan de directie. De vertrouwenspersoon kan de klager hierbij vergezellen.
- ➔ De klager legt zijn klacht voor aan het bestuur. De vertrouwenspersoon kan de klager hierbij vergezellen.
- ➔ Bij onvoldoende resultaat kan de klager gebruikmaken van de formele klachtafhandeling bij de klachtencommissie.

## TIPS

### VOOR EEN GOED FUNCTIONEREND BELEID

- Wees op de hoogte van de seksuele ontwikkeling van jongeren en deel deze kennis met de ouders.
- Neem elke klacht van seksueel grensoverschrijdend gedrag serieus.
- Leg de schuld niet bij de klager.
- Zorg dat eigen opvattingen over seksualiteit niet in de weg staan voor opvang en begeleiding.
- Zorg dat iedereen beseft dat tussen leerlingen macht een rol speelt.
- Zorg voor een gedragscode waarin ook regels over seksueel grensoverschrijdend gedrag zijn opgenomen.
- Voer gedragsregels in die kunnen dienen als leidraad voor wat wel/geen gewenst gedrag is in contact/intimiteit tussen leerlingen.
- Maak aan leerlingen bekend welke vormen van intiem gedrag op school niet getolereerd worden.
- Bespreek met een klagende leerling altijd wat de school kan doen om de veiligheid te herstellen. Koppel dit terug en check het.
- Leer van de klachten over seksueel ongewenst gedrag en pas zo nodig het beleid aan op grond van de ervaringen.
- Geef zowel medewerkers als ouders en leerlingen informatie over de strafbare vormen van seksueel gedrag.
- Zorg voor een protocol rond omgaan met strafbare feiten.
- Nodig minimaal een keer per jaar de zedenpolitie uit voor een informatieronde in de klassen.

## B. Seksueel grensoverschrijdend gedrag schoolmedewerker ↔ schoolmedewerker

Net als tussen leerlingen vinden ook onder schoolmedewerkers gedragingen met een seksueel tintje plaats die als ongewenst worden ervaren door de ontvanger of door een omstander. Denk aan seksueel getinte grapjes, aan seksuele prestaties van collega's die uitgebreid besproken worden, aan ongewenste seksuele aandacht voor elkaar of porno op de mobiele telefoon.

### Gewenste relaties

Daarnaast kunnen tussen collega's seksuele relaties ontstaan. Ook gewenste liefdesrelaties kunnen de sfeer op school verstoren en voor ruis zorgen. Er kunnen klachten komen van collega's die de professionaliteit van met elkaar zoenende collega's in twijfel trekken. Of van collega's die het niet vinden kunnen dat geliefden tijdens een werkweek het bed delen. Het bevoegd gezag/de directie is verantwoordelijk voor een schoolbeleid rond liefdesrelaties. Want relaties kunnen goed lijken, en toch voor klachten zorgen.

### Machtsverhoudingen

Dan zijn er nog de relaties waar schijnbaar niets mee mis is, maar waarin door de machtsverhoudingen toch latente dwang een rol kan spelen. Denk aan een stagiaire die de seksuele toenadering van haar begeleider niet durft te negeren. Zij vindt de ontstane ongewenste liefdesrelatie moeilijk te beëindigen. Pas als de stageperiode ten einde is, durft de stagiaire een klacht tegen haar begeleider in te dienen.

## Gewenste route bij seksueel ongewenst gedrag schoolmedewerker - schoolmedewerker

- Vertrouwenspersoon voor eerste opvang.  
In overleg vervolgstap:
- Is er sprake van een strafbaar feit? Dan kan aangifte worden gedaan door het slachtoffer. De vertrouwenspersoon kan de klager hierbij begeleiden.
- Gesprek tussen de klager en aangeklaagde. De vertrouwenspersoon kan de klager hierbij vergezellen.

- Bemiddelingsgesprek tussen de klager en aangeklaagde. De vertrouwenspersoon kan dit gesprek regelen.
- De klager legt zijn klacht voor aan de directeur/leidinggevende. De vertrouwenspersoon kan de klager hierbij vergezellen.
- De klager legt zijn klacht voor aan het bestuur. De vertrouwenspersoon kan de klager hierbij vergezellen.
- Bij onvoldoende resultaat kan de klager gebruikmaken van de formele afhandeling volgens de klachtenregeling van de school bij de klachtencommissie.

## TIPS

### VOOR EEN GOED FUNCTIONEREND BELEID

- Neem elke klacht over seksueel grensoverschrijdend gedrag serieus.
- Heb aandacht voor de klager en zijn emotie.
- Zorg dat iedereen zich bewust is van de verschillende machtsposities binnen de school.
- Voor schoolmedewerkers is het duidelijk dat de directie openheid verwacht als zij een liefdesrelatie krijgen met een collega.
- Bij een liefdesrelatie tussen collega's spreekt de directie uit welk professioneel gedrag van hen wordt verwacht.
- Als een liefdesrelatie tussen collega's tot onrust leidt, worden passende maatregelen genomen. De directie heeft immers als taak om klachten te voorkomen.
- Gebruik de gedragscode als hulpmiddel. De gedragsregels van de school dienen als leidraad voor de bepaling van wat wel/geen gewenst gedrag is.
- Het is de taak van de directie om heldere afspraken te maken over de mate van contact/intimiteit tussen:
  - › personeel-personeel
  - › personeel-leerling
- Vraag altijd wat nodig is om de veiligheid te herstellen.
- Mocht er een klacht komen over de afhandeling van de klacht, verwijs de klager dan naar de vertrouwenspersoon of eventueel de klachtencommissie.

### C. Seksueel grensoverschrijdend gedrag schoolmedewerker ↔ meerderjarige leerling (18+)

Er moet aandacht zijn voor seksueel grensoverschrijdend gedrag tussen een schoolmedewerker en een meerderjarige leerling. Hoewel het seksueel gedrag vaak als gewenst wordt benoemd bij deze relaties, willen we erop wijzen dat geen enkele docent-leerlingrelatie in balans is. Er is altijd sprake van een machtsongelijkheid, en dat op meerdere terreinen. Denk aan leeftijd, kennis en kunde, seksuele ervaring. Als regel moeten we ervan uitgaan dat elke docent-leerling relatie, ook al lijkt deze op het eerste gezicht gewenst, ongewenst en ongepast is.

Denk maar aan de 19-jarige leerlinge die het eerst stoer vond dat de geschiedenisdocent een oogje op haar had, maar het na het ontstaan van een liefdesrelatie moeilijk vindt om de relatie te beëindigen. Situaties waarvoor vroeg of laat één van de geliefden een klacht heeft.

Ook als de school de relatie tolereert, kunnen klachten komen van ouders, die vraagtekens zetten bij de professionaliteit van de school waar het normaal wordt gevonden als een 19-jarige leerling met een docent een relatie aangaat.

Omdat hier de afhankelijkheidsrelatie een rol speelt, kan een school die relaties tussen schoolmedewerker en meerderjarige leerlingen wil verbieden, gebruikmaken van deze wet als onderbouwing: artikel 249 van het Wetboek van Strafrecht.

Ook andere vormen van seksueel grensoverschrijdend gedrag kunnen op school voorkomen. Er zijn voorbeelden waar docenten porno keken op hun computer en vergaten dat de leerlingen meekeken via het digibord. Of docenten die hun leerlingen seksueel getinte berichtjes stuurden via Whatsapp.

Bij seksueel grensoverschrijdend gedrag komt soms het slachtoffer zelf met een klacht, maar vaak zien we ook dat omstanders voor het slachtoffer opkomen.

### Gewenste route bij seksueel ongewenst gedrag schoolmedewerker - meerderjarige leerling

- Vertrouwenspersoon voor eerste opvang.  
In overleg vervolgstap:
- Is er sprake van een strafbaar feit? Dan wordt er aangifte gedaan door het slachtoffer. De vertrouwenspersoon kan de klager hierbij begeleiden.
- Gesprek tussen de klager en aangeklaagde. De vertrouwenspersoon kan de klager hierbij vergezellen.
- Bemiddelingsgesprek tussen de klager en aangeklaagde. De vertrouwenspersoon kan dit gesprek regelen.
- De klager legt zijn klacht voor aan de directeur/leidinggevende. De vertrouwenspersoon kan de klager hierbij vergezellen.
- De klager legt zijn klacht voor aan het bestuur. De vertrouwenspersoon kan de klager hierbij vergezellen.
- Bij onvoldoende resultaat kan de klager gebruikmaken van de formele klachtafhandeling bij de klachtencommissie.

## TIPS

### VOOR EEN GOED FUNCTIONEREND BELEID

- Neem elke klacht over seksueel grensoverschrijdend gedrag serieus.
- Heb aandacht voor de klager en zijn emotie.
- Zorg dat iedereen zich ervan bewust is dat de betrokken professional meestal verantwoordelijk is voor de ontstane klacht.
- Voor schoolmedewerkers is duidelijk dat een seksuele relatie met een meerderjarige leerling altijd ontoelaatbaar is zoals beschreven in artikel 249 van het Wetboek van Strafrecht, gezien de daar genoemde afhankelijkheidsrelatie.
- Maak als directie heldere afspraken over de mate van contact/intimiteit tussen personeel en leerlingen.
- Stel altijd de vraag wat er nodig is om de veiligheid te herstellen.
- Als de relatie tussen de schoolmedewerker en de meerderjarige leerling toch blijvend is, zorg dan dat de betrokkenen niet op dezelfde locatie zitten.
- Mocht er een klacht komen over de afhandeling van de klacht, verwijs de klager dan naar de vertrouwenspersoon of eventueel de klachtencommissie.

### VALKUILEN

Enkele aarzelingen van schoolmedewerkers, die ervoor kunnen zorgen dat er gezwegen wordt:

- ‘Gering leeftijdsverschil tussen schoolmedewerker en leerling’
- ‘Liefde valt niet te beteugelen’
- ‘De leerling drong bij de schoolmedewerker aan’

## D. Seksueel grensoverschrijdend gedrag schoolmedewerker ↔ minderjarige leerling (jonger dan 18)

Seksueel gedrag tussen schoolmedewerkers en minderjarige leerlingen is altijd ongewenst. Het valt zelfs onder de zedendelicten, en daarmee onder de Wet bestrijding seksueel misbruik en seksuele intimidatie in het onderwijs. Anders dan bij de meldcode, is er bij deze wet geen klachtroute met keuzemogelijkheden. De wet verplicht elk personeelslid dat een vermoeden heeft van een zedenmisdrijf door een schoolmedewerker jegens een minderjarige leerling, hierover het bevoegd gezag (het bestuur) te informeren. Dit geldt ook voor de vertrouwenspersoon. Deze heeft immers wel een vertrouwelijkheidsplicht, maar geen geheimhoudingsplicht. Wanneer seksueel grensoverschrijdend gedrag precies een zedendelict is, is vaak lastig te onderscheiden. Daarom zou een schoolmedewerker elk seksueel grensoverschrijdend gedrag bij het bevoegd gezag moeten melden.

De vertrouwenspersoon informeert de melder van een vermoedelijk zedenmisdrijf altijd over de verplichting om melding bij het bevoegd gezag te doen.

Als de klager een ouder of leerling is, meldt de vertrouwenspersoon de overtreding zelf bij het bevoegd gezag. In deze gevallen dient de ouder of leerling geïnformeerd te worden over de wettelijke stappen die elke schoolmedewerker, dus ook de vertrouwenspersoon, hoort te nemen.

Als een schoolmedewerker de melder is en deze niet zelf de stap wil nemen naar het bevoegd gezag, is degene die de melding heeft aangehoord, verplicht deze zelf door te geven aan het bevoegd gezag.

### Rol van de directie

Meldingen over zedendelicten hoeven volgens de wet niet bij de directie terecht te komen. Wel is het zo dat het bevoegd gezag na een melding direct contact zal opnemen met de directie. Er moet dan namelijk snel afstemming plaatsvinden over de maatregelen die nodig zijn om de veiligheid op school te herstellen. Denk hierbij aan wat er richting de aangeklaagde schoolmedewerker moet gebeuren, en aan het bewaken van de privacy van zowel de schoolmedewerker als de melder en het mogelijke slachtoffer.



### Overleg met vertrouwensinspectie

Het bevoegd gezag is wettelijk verplicht om na de melding in overleg te treden met de vertrouwensinspectie. Deze zal het probleem aanhoren en het bevoegd gezag adviseren. Indien er sprake is van een redelijk vermoeden van een strafbaar feit, volgt aangifte en een justitiële procedure. Bij het ontbreken van een redelijk vermoeden zal de inspectie een raadgevende rol vervullen. Dan zal het gaan om de interne stappen die het bevoegd gezag kan nemen om de veiligheid binnen de school zo snel en zo goed mogelijk te herstellen.

### Blijf in contact met het slachtoffer

Het is belangrijk om in contact te blijven met het slachtoffer en diens ouders. Dit kan door geregeld gesprekken met hen te voeren en ondersteuning te bieden totdat de zaak afgehandeld is. Deze rol kan zowel door de vertrouwenspersoon als de directeur zelf worden vervuld. Als het bestuur/de directie maatregelen neemt waar de klager niet tevreden over is, dan kan deze alsnog een klacht bij de klachtencommissie indienen.

### Gewenste route bij seksueel ongewenst gedrag medewerker - minderjarige leerling

- Vertrouwenspersoon voor eerste opvang.
- Als de melder een schoolmedewerker is, wijst de vertrouwenspersoon de melder op zijn plicht om een melding te doen bij het bevoegd gezag
- Als de melder de direct betrokkene is (leerling/ouders) informeert de vertrouwenspersoon deze over zijn wettelijke plicht om bij het bevoegd gezag een melding te doen.

Als de melding niet bij de vertrouwenspersoon binnenkomt: voor elke schoolmedewerker geldt een meldplicht bij het bevoegd gezag.

## TIPS

### VOOR EEN GOED FUNCTIONEREND BELEID

- Zorg dat elke schoolmedewerker de meld-, overleg- en aangifteplicht kent, zoals beschreven in de Wet bestrijding seksueel misbruik en seksuele intimidatie in het onderwijs.
- Zorg dat elke schoolmedewerker de wettelijke verplichting serieus neemt en zonder aarzelen het bevoegd gezag informeert bij een vermoeden van een zedendelict tussen een schoolmedewerker en een minderjarig leerling.
- Zorg als directie voor heldere afspraken en vastgestelde regels voor de mate van contact/intimiteit tussen schoolmedewerkers en leerlingen, gericht op het voorkomen van zedendelicten.
- Denk hierbij aan de volgende elementen:
  - › Het team wordt regelmatig over de meld-, overleg- en aangifteplicht geïnformeerd.
  - › Personeelsleden wordt duidelijk gemaakt dat een seksuele relatie met een leerling altijd ontoelaatbaar is zoals beschreven in artikel 249 van het Wetboek van strafrecht gezien de daar genoemde afhankelijkheidsrelatie.
  - › Er zijn duidelijke afspraken rondom gedrag tussen personeel en leerlingen op klassenavonden, schoolfeesten, werkweken, excursies, enz.

### VALKUILEN

Enkele aarzelingen van schoolmedewerkers bij de meldplicht, die ervoor kunnen zorgen dat er gezwegen wordt:

- ‘Het voelt als klikken over mijn collega.’
- ‘En als het niet waar is, is het mijn fout!’
- ‘Zoiets doet mijn collega niet.’

zoals pesten, agressie, geweld, radicalisering, discriminatie, racisme, seksuele intimidatie, machtsmisbruik, miscommunicatie

## Ongewenst gedrag op school

**De meest voorkomende vorm van ongewenst gedrag op school is pesten, of dat nu fysiek gebeurt of online. Verder rekenen we alle vormen van intimidatie tot ongewenst gedrag, evenals agressie, geweld, discriminatie, racisme, machtsmisbruik en miscommunicatie.**

### Gevoel van onveiligheid

Het grootste verschil tussen klachten over ongewenst gedrag en klachten over de schoolorganisatie of het onderwijs zijn de gevolgen voor de klager. Naast het onveilige gevoel dat direct wordt opgeroepen door het ongewenst gedrag, zijn er vaak meer negatieve psychische effecten bij de klager. Denk aan stress, angst, depressie, isolement. Deze effecten van ongewenst gedrag hebben uiteindelijk ook hun uitwerking op het functioneren van leerlingen op school. Onveiligheid kan de schoolloopbaan van leerlingen negatief beïnvloeden. En het heeft ook invloed op schoolmedewerkers. Onveiligheid kan ook negatief uitwerken op hun functioneren.

De praktijk leert dat het niet adequaat reageren op klachten van ongewenst gedrag zelfs tot zelfdoding kan leiden.

### Begrip voor emoties

Leerlingen en medewerkers die een klacht hebben over ongewenst gedrag,

vragen vaak om begeleiding die zowel professioneel is als zorgvuldig. Het gaat bij deze problemen immers niet alleen om de praktische kant (snel handelen, zoeken naar een oplossing), maar ook om de psychologische kant. De begeleider moet begrip hebben voor de emoties bij de klager en voor de specifieke angst die vaak gepaard gaat met het openbaar maken van de klacht. De aangewezen begeleider bij deze klachten is daarom de vertrouwenspersoon.

### Stap voor stap

Tijd is een belangrijke factor bij dit type klachten. De klager direct doorverwijzen naar de direct betrokkene voor een gesprek is te kort door de bocht. Eerst moet er aandacht zijn voor de emotie en voor het verhaal, daarna kan er over acties worden nagedacht.

### Machtsongelijkheid

Ongewenst gedrag is vaak het gevolg van machtsongelijkheid. Naast de natuurlijke hiërarchische ongelijkheid, zoals die bestaat tussen directie en medewerker of tussen medewerker en leerling, kan er ook een ongelijke machtsbalans tussen leerlingen of tussen collega's ontstaan. Vandaar dat een gesprek tussen de direct betrokkenen vaak niet de oplossing is.

### Andere partij aanspreken

Tijd nemen voor psychologisch herstel kan ertoe leiden dat het voor de klager mogelijk wordt om de andere partij, met of zonder begeleider, aan te spreken over de onveilige situatie die door het gedrag van de ander is ontstaan. Het doel moet dan zijn om afspraken te maken om in het vervolg anders met elkaar om te gaan.

### Vertrouwen herstellen

In de meeste gevallen zal de klager echter, al dan niet begeleid door de vertrouwenspersoon, bij de directeur aankloppen. De verwachting van de klager is dan dat de directeur voor de oplossing zorgt, door maatregelen te nemen, straf op te leggen, bindende afspraken te maken; alles gericht op het herstellen van vertrouwen en veiligheid.

De vertrouwenspersoon verwijst een klager over ongewenst gedrag nooit direct door. Wel begeleidt deze de klager eventueel naar derden, om hem of haar zorgvuldig over te dragen.

### Klachtverschuiving

Uit de praktijk van vertrouwenspersonen hebben we nog een belangrijke les geleerd: er kan bij het klachttraject een klachtverschuiving plaatsvinden. Denk aan de ouder die bij de mentor meldt dat zijn zoon gepest is in de klas en de mentor reageert met: 'Dat is niet zo. En overigens is uw zoon ook geen heilige'. Als de ouder vervolgens bij de directie aanklopt, zal dat gesprek hoogstwaarschijnlijk niet over zijn gepeste zoon gaan, maar over de reactie van de mentor.

De directeur heeft als eindverantwoordelijke binnen de school de taak om een oplossing te vinden voor de onveilige situatie. Een taak die om een open, eerlijke en transparante houding vraagt. Mocht de klager niet tevreden zijn over de oplossing die de directeur aandraagt, kan hij zijn klacht altijd bij de klachtencommissie indienen.

### Hand boven het hoofd

Voordat de klacht bij de klachtencommissie wordt ingediend, kan de klager beslissen om er eerst mee bij het bestuur aan te kloppen. De praktijk heeft echter aangetoond dat klagers die het vertrouwen in de directie hebben verloren, meestal ook geen vertrouwen hebben in het bestuur. Er wordt vaak gedacht dat de bestuurder in moeilijke situaties of conflicten de directeur de hand boven het hoofd houdt. Soms is die gedachte terecht, soms gaat het om een interpretatie die niet op de feiten is gebaseerd.

### Verstoorde relatie

Ten slotte: naast de klacht die tussen de twee partijen (klager en aange-

klaagde) ligt, is er ook sprake van een verstoorde relatie. In het klachttraject is het geen overbodige luxe om ook aan die relatie aandacht te schenken. Bij het herstel van de relatie kunnen klachten namelijk geminimaliseerd worden, terwijl bij een relatiebreuk kleine onenigheden kunnen uitgroeien tot een grote klacht. Daarom raden wij u aan om in het begeleidingstraject altijd de mogelijkheid tot bemiddeling en relatieherstel mee te nemen.

### Gewenste route bij klachten of meldingen:

#### Voor leerlingen / ouders:

- Vertrouwenspersoon voor eerste opvang.  
Bij minderjarige leerlingen worden de ouders bij het klachttraject betrokken.  
De klager blijft in gesprek met de vertrouwenspersoon totdat de klager een gewenste route kiest. Afhankelijk van de wens van de klager kan de (interne of externe) vertrouwenspersoon de klager in het klachttraject begeleiden.

#### Mogelijkheden:

- Gesprek tussen de klager en aangeklaagde. De vertrouwenspersoon kan de klager hierbij vergezellen.
- Bemiddelingsgesprek tussen de klager en aangeklaagde.  
De vertrouwenspersoon kan dit gesprek regelen.
- De klager legt zijn klacht voor aan de leidinggevende/directeur.  
De vertrouwenspersoon kan de klager hierbij vergezellen.
- De klager legt zijn klacht voor aan het bestuur. De vertrouwenspersoon kan de klager hierbij vergezellen.
- Bij onvoldoende resultaat kan de klager gebruikmaken van de formele klachtafhandeling bij de klachtencommissie.

#### Voor medewerkers:

- Vertrouwenspersoon voor eerste opvang.  
De klager blijft in gesprek met de vertrouwenspersoon totdat de klager een gewenste route kiest.  
Afhankelijk van de wens van de klager kan de (interne of externe) vertrouwenspersoon de klager in het klachttraject begeleiden.

Mogelijkheden:

- Gesprek tussen de klager en aangeklaagde. De vertrouwenspersoon kan de klager hierbij vergezellen.
- Bemiddelingsgesprek tussen de klager en aangeklaagde. De vertrouwenspersoon kan dit gesprek regelen.
- De klager legt zijn klacht voor aan de leidinggevende/directeur. De vertrouwenspersoon kan de klager hierbij vergezellen.
- De klager legt zijn klacht voor aan het bestuur. De vertrouwenspersoon kan de klager hierbij vergezellen.
- Bij onvoldoende resultaat kan de klager gebruikmaken van de formele klachtafhandeling bij de klachtencommissie.

## TIPS

### VOOR EEN GOED FUNCTIONEREND BELEID

- Neem elke klacht over ongewenst gedrag serieus.
- Heb aandacht voor de klager en zijn emotie.
- Stel de beleving van de klager centraal bij ongewenst gedrag, en niet wat een schoolmedewerker ervan vindt.
- Gebruik de gedragscode als hulpmiddel. De gedragsregels van de school zijn de leidraad voor de bepaling van wat wel/geen gewenst gedrag is.
- Bagatelliseer de klacht niet, maar maak hem ook niet groter dan hij voor de klager is.
- Let erop dat het steeds over feiten gaat, en niet over interpretaties.
- Vraag altijd wat er nodig is om de veiligheid te herstellen.
- Sommige klagers hebben een irrelevante eis, bijvoorbeeld dat een docent niet meer voor de klas mag. Wees eerlijk over de mogelijkheden en bespreek vooral hoe men ervoor gaat zorgen dat het ongewenst gedrag niet nog een keer gebeurt.
- Geef duidelijk aan wat men kan doen om voor veiligheid te zorgen.
- Bied zo nodig aanvullende ondersteuning aan (maatschappelijk werk, therapie e.d.).
- Maak altijd een vervolgspraak om te kijken of de situatie werkelijk weer veilig is.
- Leg vast dat bij ongewenst gedrag de vertrouwenspersoon de begeleider is voor de klager.
- Mocht er een klacht komen over de afhandeling van de klacht, verwijs dan door naar de externe vertrouwenspersoon en de klachtencommissie.
- De consequenties van onveiligheid zijn dat het vertrouwen niet een-twee-drie hersteld zal zijn. Reserveer na het afhandelen van de klacht tijd voor evaluatie en nazorg. Hiermee toon je oprechte belangstelling en laat je zien dat je zowel de klager als de klacht serieus neemt.

# De vertrouwenspersoon in positie brengen

**De vertrouwenspersoon heeft een spilfunctie in de klachtafhandeling, stelden we aan het begin van deze leidraad. In dit hoofdstuk focussen we nog eens op de kenmerken van het vertrouwenswerk in scholen, en op wat directies en besturen kunnen doen om de vertrouwenspersoon goed in positie te brengen.**

## Aanspreekpunt

De vertrouwenspersoon voorziet in een belangrijke behoefte: een aanspreekpunt zijn voor iedereen die een drempel voelt om zijn verhaal bij een andere medewerker of leidinggevende neer te leggen. De behoefte aan een onafhankelijk, laagdrempelig aanspreekpunt waar je terecht kan met alle mogelijke problemen en klachten, is de laatste jaren gegroeid, in en buiten het onderwijs.

## Drie doelgroepen

Daarbij geldt voor het onderwijs dat het aanspreekpunt, de vertrouwenspersoon, te maken heeft met drie doelgroepen: leerlingen, ouders en medewerkers. Elk van deze groepen vraagt een andere toon en informatie-niveau. Wat echter niet zal verschillen, is de basishouding van de vertrouwenspersoon. Deze luistert, stelt verhelderende vragen, geeft de klager erkenning en neemt de tijd voor hem.

## Verkennen van mogelijkheden

Op het bieden van een luisterend oor volgt meestal een doorverwijzing. De vertrouwenspersoon onderzoekt hiervoor samen met de klager de mogelijkheden voor een aanpak van het probleem. In deze fase zet de vertrou-

wenspersoon zijn kennis in van de wet- en regelgeving rond veiligheid op school, het schoolbeleid en de bijdrage die andere functionarissen in de school (of daarbuiten) kunnen leveren aan de oplossing van het probleem. Goed doorverwijzen is een belangrijke pijler van het werk van de vertrouwenspersoon.

Om de rol van een veilig en deskundig luisterend oor te kunnen vervullen, dient de vertrouwenspersoon onafhankelijk te zijn en door iedereen in de school in zijn rol erkend te worden. Deze situatie komt niet altijd vanzelf tot stand.

## Loyaliteitsproblemen

De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat naast de klager. Hierdoor kan deze tegenover de directie of een collega komen te staan. Denk bijvoorbeeld aan de situatie waarin een medewerker bij de vertrouwenspersoon aanklopt met een klacht of melding over een collega. Er kunnen dan makkelijk spanningen ontstaan tussen de vertrouwenspersoon en de besproken collega.

Fricatie tussen de vertrouwenspersoon en collega's kan ook ontstaan doordat collega's concurrentie voelen van de vertrouwenspersoon. Soms voelen collega's zich namelijk gepasseerd, of nemen ze het de vertrouwenspersoon kwalijk dat er een klager bij hem aanklopt nadat zij al een gesprek met de klager hebben gevoerd. Het komt ook voor dat collega's boos worden als een klager zich rechtstreeks tot de vertrouwenspersoon wendt. Deze gevoelens kunnen een negatieve uitwerking hebben op de relatie, zowel tussen collega's en de vertrouwenspersoon als tussen de klager en vertrouwenspersoon. Daarmee bemoeilijken ze de oplossing van de klacht.

Een andere bron van spanning is gelegen in de meerdere rollen die de vertrouwenspersoon vaak heeft. Deze is zelden fulltime vertrouwenspersoon, en meestal ook nog ‘gewoon’ schoolmedewerker. Het werk als vertrouwenspersoon moet goed gescheiden kunnen worden van de overige taken van de medewerker. Dat is voor de vertrouwenspersoon zelf van belang, maar ook voor collega’s en directie.

### **Leg het vast in beleid**

Het is aan de directie of het bestuur om ervoor te zorgen dat het werk van de vertrouwenspersoon niet tot loyaliteitskwesaties en concurrentiegevoelens leidt. Daarvoor is nodig dat de mogelijkheid om met allerlei soorten problemen en klachten naar de vertrouwenspersoon te stappen, een standaard wordt in de school. Het moet daarbij niet uitmaken of die problemen ook elders neergelegd kunnen worden.

Deze situatie bereik je onder meer door als directie deze boodschap uit te zenden: de school biedt de vertrouwenspersoon aan als voorziening ter voorkoming en ter ondersteuning van klachten; daarbij gaat het niet om een vervanging van andere begeleiders in de school, maar om een verruiming van de mogelijkheden om iedereen een luisterend oor te bieden en problemen zo snel en zorgvuldig mogelijk op te lossen.

Wat ook aan te bevelen is, is om de betrokkenheid van de vertrouwenspersoon bij de zes probleemgebieden die in deze leidraad worden beschreven, vast te leggen in het schoolbeleid. Zo maak je ook formeel duidelijk wat de rol van de vertrouwenspersoon is ten opzichte van de andere functionarissen in de school.

### **Begrensde samenwerking**

De vertrouwenspersoon werkt bij zijn kernactiviteit, de opvang en begeleiding van klagers, niet samen met collega’s. De vertrouwenspersoon staat hierbij naast de klager: diens klacht en wens zijn leidend in wat de vertrouwenspersoon onderneemt, ook richting collega’s. In deze fase is samenwerking met andere begeleiders dus geen optie.

De vertrouwenspersoon werkt wel preventief samen met alle collega’s op school. Het kan dan gaan om het afbakenen van taken en functies, het

bespreken van casussen of het volgen van communicatietrainingen. Het bespreken van een casus met andere functionarissen gebeurt altijd pas nadat een casus afgesloten is. ‘Wat hebben we hiervan geleerd’ en ‘Hoe kunnen we dit in de toekomst voorkomen’, zijn dan de leidende vragen. Dit samenwerken aan de hand van casussen is gericht op het vergroten van de individuele vrijheid en de schoolveiligheid.

De directie of het bestuur kan de vertrouwenspersoon op dit punt beter in positie brengen door het team te informeren over de begrensde mogelijkheden tot samenwerking die de vertrouwenspersoon heeft. Zo help je de vertrouwenspersoon om zijn werk ongestoord en zonder collegiale bezwaren of loyaliteitskwesaties uit te voeren.

Zonder de steun van de directie kan de vertrouwenspersoon niet goed functioneren.

### **Organisatorische vereisten van het vertrouwenswerk**

Naast het goed neerzetten van de rol van de vertrouwenspersoon in de school, dient een aantal praktische zaken geregeld te worden rond het werk van de vertrouwenspersoon. Niet in de laatste plaats gaat het dan om maatregelen die de vertrouwelijkheid waarborgen. Hierbij dient de directie of het bestuur zich te realiseren dat de vertrouwenspersoon soms wordt benaderd met problemen die gevoelig kunnen liggen – niet alleen voor de betrokkenen, maar ook voor de school als geheel.

Een overzicht van de faciliteiten voor de vertrouwenspersoon die in orde moeten zijn:

- Benoeming door het bevoegd gezag, met rechtsbescherming voor de vertrouwenspersoon.
- Tijd voor:
  - › de eerste opvang en verwijzen; dagelijks minimaal een (spreek)uur;
  - › begeleiding van de melder/klager;
  - › het geven van voorlichting;
  - › professionalisering.
- Een ruimte (spreekkamer) waarin de vertrouwenspersoon in een veilige setting gesprekken kan voeren.
- Een mobiele telefoon voor goede bereikbaarheid.
- Een beveiligd eigen mailadres.

- Een beveiligd opslagsysteem voor gespreksverslagen, dossiers e.d., waar alleen de vertrouwenspersoon toegang toe heeft.
- Financiële middelen voor schoolinterne doeleinden (voorlichtingsfolder, filmpje maken, vakliteratuur e.d.) en voor scholing, deskundigheidsbevordering, netwerkbijeenkomsten.

### Opleiding

Een andere belangrijke voorwaarde voor het goed kunnen functioneren van de vertrouwenspersoon is het volgen van een opleiding voor vertrouwenspersonen in het onderwijs. In deze opleidingen komen, naast de wettelijke kaders zoals de meldcode, de meldplicht en de klachtenregeling, de verschillende klachtroutes en de werkwijze van een klachtencommissie aan de orde. Daarnaast wordt er veel tijd besteed aan het voeren van gesprekken met de verschillende klagers of melders op school. De juiste basishouding en probleemaftakening speelt hierbij een grote rol. Verder staan nog het omgaan met privacy (AVG en informatierecht ouders) en dossiervorming op het programma.

### Veiligheid is nooit 'af'

Met het aanstellen van de vertrouwenspersoon als eerste aanspreekpunt voor alle problemen en klachten, en het goed beleggen van de overige functies en taken in het vertrouwenswerk, vergroot de school de mogelijkheden om meer te weten van, te doen aan en te leren van de ongenoegens die leven in de school. Daarbij moet het doel altijd zijn: het vergroten van de veiligheid van iedereen binnen de school.

En toch... is het goed te beseffen dat de school nooit 100% veilig is, voor leerlingen noch schoolmedewerkers. Het streven naar een veiligere school vraagt continu bewustzijn van iedereen die een taak vervult. Het vraagt daarnaast om een bestuur dat de vertrouwenspersoon in positie brengt, door deze functionaris goed te faciliteren en zijn takenpakket – uitgebreid met zijn rol bij de zes probleemgebieden die in deze leidraad staan beschreven – vast te leggen in het schoolbeleid.

Een school die vertrouwenswerk serieus neemt, laat zien dat de school actief bezig is met de veiligheid binnen de school.

# Bijlage 1 **Functies en taken binnen de school**

**Scholen zijn verplicht zorg te dragen voor de fysieke en sociale veiligheid van leerlingen en medewerkers. Deze plicht strekt zich uit tot veel niveaus in de school en is vastgelegd in diverse onderwijswetten, cao's onderwijs en de Arbowet. Goed naleven van alle wetten en regels op dit terrein vraagt om het instellen van bepaalde functies en taken. In deze bijlage zetten we deze op een rij.**

- **Preventiemedewerker**

Vanuit de Arbowet is de school verplicht om ten minste één werknemer als preventie-medewerker aan te wijzen. Deze preventiemedewerker houdt zich bezig met preventie-activiteiten op het gebied van veiligheid, gezondheid en welzijn van werknemers en van leerlingen. De preventiemedewerker verleent medewerking aan het opstellen en verrichten van de Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E). Daarnaast werkt deze functionaris als adviseur van de mr. Met dit laatste orgaan werkt hij ook nauw samen bij het afspreken en uitvoeren van maatregelen. Verder werkt de preventiemedewerker samen met de Arbodienst en andere deskundigen in het kader van preventie. Sommige scholen hebben de verplichte taak van preventiemedewerker ondergebracht bij een veiligheidscoördinator. Deze is verantwoordelijk voor veiligheidszaken in de school, ook voor aangelegenheden op het terrein van sociale veiligheid.

- **Aanspreekpunt pesten**

Vanuit de Wet veiligheid op school zijn vo-scholen verplicht binnen hun school iemand te laten fungeren als aanspreekpunt in het kader van pes-

ten. Deze persoon is aanspreekpunt voor leerlingen die gepest worden, willen praten over een situatie of vragen hebben. Ook ouders en collega's kunnen hier terecht. Deze taak wordt bij voorkeur door een vertrouwenspersoon uitgevoerd. U bent vrij in het beleggen van deze taak bij een persoon en hoeft dus geen nieuwe functie te creëren. U moet wel in de schoolgids vermelden wie de taak binnen de school uitvoert.

- **Coördineren anti-pestbeleid**

Vanuit de Wet veiligheid op school zijn vo-scholen verplicht binnen hun school iemand te belasten met de taak van het coördineren van het beleid in het kader van het tegengaan van pesten. Deze persoon kan vanuit zijn kennis op het gebied van pesten bijvoorbeeld fungeren als klankbord voor collega's met vragen en adviseur zijn van de schoolleiding als het gaat om de structurele aanpak van pesten. Deze taak kan niet door de vertrouwenspersoon worden uitgevoerd.

U bent vrij in het beleggen van deze taak bij een persoon en hoeft geen nieuwe functie van anti-pestcoördinator te creëren. U moet wel in de schoolgids vermelden wie de taak binnen de school uitvoert.

- **Vertrouwenspersoon**

In het vo is het aanstellen van een vertrouwenspersoon niet wettelijk verplicht. De meeste vo-scholen stellen wel een interne vertrouwenspersoon aan, omdat het hebben van een klachtenregeling – waarin deze functionaris vrijwel altijd wordt genoemd – wel wettelijk verplicht is. Daarmee is het hebben van een vertrouwenspersoon binnen de school noodzakelijk geworden.



- **Aandachtsfunctionaris**

Scholen zijn verplicht om de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling te hanteren. Vanuit de Wet meldcode wordt geadviseerd een aandachtsfunctionaris aan te stellen en op te leiden. Medewerkers kunnen bij een vermoeden van kindermishandeling of huiselijk geweld bij deze persoon terecht. De aandachtsfunctionaris zorgt voor de implementatie van de meldcode en coördineert het signaleringsproces en de verwijzing en zorg rondom de leerling en het gezin. Op veel scholen is de intern begeleider of zorgcoördinator de aandachtsfunctionaris.

Naast de bovenbeschreven functies en taken, die direct voortvloeien uit de wetten en regels rond veiligheid in het onderwijs, zijn er ook taken rond veiligheid die door de ‘gewone’ medewerkers en leidinggevenden van de school worden vervuld. Hieronder vindt u een overzicht van die taken per medewerker.

- **Docent**

De vakdocent zorgt ervoor dat de leerling binnen een bepaald vakgebied de juiste kennis, inzichten, vaardigheden en houdingen worden bijgebracht. De docent is het eerste aanspreekpunt voor ouders bij vragen en opmerkingen over het functioneren van de leerling binnen het vakgebied. Ook heeft iedere docent tot taak te zorgen voor een goed groepsproces gedurende de lessen en voor een goed schoolklimaat in het algemeen. Docenten hebben vaak naast het lesgeven ook andere (begeleidings)taken.

#### Wanneer verwijzen?

HOOFDSTUK  
**3**

ONDERWIJSKUNDIGE ZAKEN

Bijvoorbeeld als:

- › een leerling vakgerelateerde problemen heeft;
- › de aangeboden stof te veel is;
- › een leerling onvoldoende begrip ervaart voor het wel/niet begrijpen en integreren van vakkennis;
- › een leerling het niet met een beoordeling eens is;

HOOFDSTUK  
**5**

PERSOONLIJKE PROBLEMEN EN  
PROBLEMEN IN DE THUISITUATIE

- › een leerling een gesprek wil over een persoonlijk probleem met een docent waar hij vertrouwen in heeft.

Als het pedagogisch gedrag van de docent tot ontevredenheid leidt, moet de verwijzing zorgvuldig gebeuren. Door de machtsverhouding tussen een leerling en een docent zal, afhankelijk van wat de leerling wil, de vertrouwenspersoon een begeleidende rol kunnen spelen. Als dat onwenselijk is, hoort de klacht door een leidinggevende te worden afgehandeld, zoals een teamleider of directeur.

- **Sectievoorzitter**

Er zijn scholen die binnen een vakgroep een sectievoorzitter aanstellen. De sectievoorzitter is een collega binnen de vakgroep die als ‘het hoofd’ van een vakgroep is aangesteld. De sectievoorzitter zorgt ervoor dat de diverse docenten van een bepaald vak de juiste stof behandelen, op gelijk niveau toetsen, de juiste methoden worden uitgezocht e.d. De sectievoorzitter onderhoudt vaak de contacten tussen schoolleiding en vakgroep.

#### Wanneer verwijzen?

HOOFDSTUK  
**3**

ONDERWIJSKUNDIGE ZAKEN

Als binnen de school vakgerelateerde afspraken zijn over de eindverantwoordelijkheid wat materialen betreft, kunnen de leerlingen die er niet met hun vakdocent uitkomen, verwezen worden naar de sectievoorzitter. In de praktijk zal dit niet vaak voorkomen, omdat de sectievoorzitter hiërarchisch niet boven een vakdocent staat.

- **Mentor**

De mentor is het eerste aanspreekpunt voor de leerling, en ook voor de ouders. De mentor is de spil in signalering, verwijzing en begeleiding van de individuele leerling. Dit betreft zowel schoolzaken als privé-zaken. De meeste zaken rondom de begeleiding van leerlingen, zowel op leergebied als op sociaal-emotioneel gebied, worden door de mentor opgepakt en ook afgehandeld. De mentor is in de meeste gevallen

een vertrouwd persoon voor zijn leerlingen en informeert de collega's over het wel en wee van zijn mentorleerlingen. Verder is de mentor de belangrijkste schakel tussen school, leerlingen en ouders. De mentor licht ouders, school en leerlingen in over alles wat van belang kan zijn voor het leerklimaat van de leerlingen van zijn mentorklas. De mentor bewaakt de prestaties en het welzijn van de mentorklas in het algemeen en de mentorleerlingen in het bijzonder. De mentor zoekt waar nodig voor zijn leerlingen begeleiding bij andere functionarissen binnen en buiten de school.

### Wanneer verwijzen?



Verwijzing naar de mentor behoort bijna altijd tot de mogelijkheden bij onderwijskundige zaken en bij persoonlijke problemen. Immers, de begeleiding en ondersteuning van leerlingen is een basistaak van de mentor.

Toch willen we hierbij op het volgende wijzen: als een leerling niet zelf naar de mentor is gestapt met zijn probleem, heeft het vaak een reden. Het is daarom aan te raden om de leerling te vragen hoe het komt dat de mentor niet is ingeschakeld. De vaak gegeven verwijzing 'Ga eerst met je mentor praten' hoort tot de grootst valkuil van de vertrouwenspersoon. De meest voorkomende reden om het probleem niet bij de mentor neer te leggen is een verstoorde mentor-leerling relatie.

De mentor kan wel in beeld komen als de leerling zich voldoende sterk voelt om zijn probleem, melding of klacht over de gang van zaken op school of in de klas onder woorden te brengen. Vaak helpt hierbij de begeleiding door de vertrouwenspersoon.

- **Teamleider/afdelingsleider**

Een teamleider heeft op het gebied van onderwijsuitvoering een coördinerende en een meer inhoudelijke rol, gericht op ontwikkeling van beleid. Hij begeleidt en geeft les aan leerlingen. Daarnaast coacht hij en geeft leiding aan docenten. Hij regelt praktische zaken als vervanging bij ziekte en het voeren van functioneringsgesprekken. Hij draagt zorg voor

de afstemming van de onderwijsuitvoering binnen de sector en de kwaliteit van leerlingbegeleiding. Hij vertaalt schoolbeleid naar praktische uitvoering door het team. Behalve met het lesgeven houdt hij zich vaak ook bezig met de verdere ontwikkeling van het lesmateriaal binnen zijn sector.

Afhankelijk van het soort team dat hij leidt (bijvoorbeeld milieu, brugklassen havo/vwo of bovenbouw), kan zijn takenpakket iets afwijken en bijvoorbeeld meer brede leidinggevende taken bevatten. De teamleider kan, binnen zijn mandaat, actie ondernemen op verzoek van zowel leerlingen als ouders als personeelsleden.

### Wanneer verwijzen?



De afdelingsleider is verantwoordelijk voor alle vakken en vakdocenten die onder zijn afdeling vallen. Gezien dit takenpakket kan naar de afdelingsleider verwezen worden bij de meeste problemen die ook onder de (vak)docent of sectieleider vallen. Daarbij zal het vooral gaan om problemen met de leerstof, de gebruikte methodes en toetsen e.d.

De afdelingsleider kan daarnaast ook ingeschakeld worden bij het oplossen van klachten over ongewenst gedrag van een docent. Of dit gebeurt, hangt af van de taakverdeling tussen directie en afdelingsleider. Voert de afdelingsleider bijvoorbeeld de functioneringsgesprekken met de docenten, dan is hij hoogstwaarschijnlijk gemandateerd om ook berispingen e.d. op te leggen. In dat geval kan ook bij onveilig ervaren situaties naar de afdelingsleider verwezen worden.

- **Leerlingbegeleider**

De leerlingbegeleider heeft een spilfunctie in de leerlingenzorg. De taak van de leerlingbegeleider is het begeleiden van individuele leerlingen bij hun cognitieve, sociaal-emotionele en psychische ontwikkeling. Daarbij

investeert de leerlingbegeleider in de relatie leerling-ouder-school. De leerlingbegeleider geeft waar nodig advies aan vakdocenten en mentoren met betrekking tot het begeleiden van hun leerlingen. Mocht dat niet voldoende zijn, dan kan de leerlingbegeleider (binnen de schoolinterne afgesproken kaders) zelf een leerling begeleiden die op school of thuis is vastgelopen.

Mocht de inzet van de leerlingbegeleider niet voldoende soelaas kunnen bieden, kan deze de leerling overdragen aan de zorgcoördinator of het zorgteam voor verdere ondersteuning. Als de interne mogelijkheden om de leerling hulp te bieden niet voldoende blijken te zijn, wordt externe hulpverlening ingeschakeld en wordt de leerling overgedragen aan deskundigen buiten de school of aan externe organisaties in de zorg.

### Wanneer verwijzen?

#### HOOFDSTUK 5 PERSOONLIJKE PROBLEMEN EN PROBLEMEN IN DE THUISITUATIE

Problemen die buiten de school hun oorsprong hebben, bepalen vaak in grote mate het functioneren van de leerling op school. Alle problemen, meldingen en klachten die voortkomen uit de thuissituatie van leerlingen of uit henzelf horen in eerste instantie bij de leerlingbegeleider. Het kan hier gaan om uiteenlopende problemen: ouders die scheiden, het overlijden van naasten, verslavingsproblematiek, homoseksualiteit, genderidentiteit, anorexia, depressiviteit, enz.

De verwijzing naar de leerlingbegeleider is vaak stap één. Deze zal per geval bekijken wat de leerling nodig heeft om beter te kunnen functioneren op school.

#### • **Zorgcoördinator**

Veel scholen hebben naast de leerlingbegeleider een zorgcoördinator. Andere scholen hebben een zorgcoördinator die tevens functioneert als leerlingbegeleider. Je zou kunnen zeggen dat een zorgcoördinator een opgeschaalde leerlingbegeleider is.

De zorgcoördinator draagt bij aan adequate zorg voor leerlingen die dat nodig hebben en spreekt betrokkenen bij de schoolinterne zorg aan op hun aanpak. Hij legt contacten met ouders, docenten, mentoren en

externe instanties, om ze informatie en advies te geven, door te verwijzen of kort te begeleiden. Zo nodig stelt hij een handlingsplan op, in samenwerking met de mentor en interne specialisten. De zorgcoördinator werkt daarbij vanuit zijn expertise op het gebied van leer-, ontwikkelings- en gedragsproblemen bij kinderen, gezins- en opvoedingsproblemen en handelingsverlegenheid bij docenten.

Op de meeste vo-scholen vervult de zorgcoördinator ook de functie van aandachtsfunctionaris.

### Wanneer verwijzen?

#### HOOFDSTUK 4 HUISELIJK GEWELD EN KINDERMISHANDELING

#### HOOFDSTUK 5 PERSOONLIJKE PROBLEMEN EN PROBLEMEN IN DE THUISITUATIE

De zorgcoördinator kan benaderd worden met dezelfde problemen als de leerlingbegeleider.

Wanneer hij ook aandachtsfunctionaris is, heeft hij daarnaast een bijzondere verantwoordelijkheid bij problemen die zijn ontstaan door huiselijk geweld en kindermishandeling. Hij dient dan te zorgen dat het stappenplan dat wordt voorgeschreven in de meldcode zorgvuldig wordt gevolgd.

#### • **Schoolmaatschappelijk werk**

Schoolmaatschappelijk werk is vaak alleen op vso-scholen aanwezig als een vaste functie. In het reguliere voortgezet onderwijs worden schoolmaatschappelijk werkers indien nodig ingehuurd. Hun inzet wordt dan vaak door de eigen gemeente bekostigd.

Schoolmaatschappelijk werk is een laagdrempelige voorziening, die vaak bereikbaar is zonder wachttijd en onnodige doorverwijsstappen. Het werk is erop gericht om problemen vroegtijdig te signaleren en aan te pakken. De schoolmaatschappelijk werker vervult een brugfunctie tussen leerling, ouders, school en (jeugd-)zorginstellingen en richt zich op de leerling bij wie de psychische en emotionele ontwikkeling verstoord is of stagneert. De begeleiding richt zich daarnaast ook op degenen die invloed hebben op die situatie: dat zijn enerzijds de ouders en verzorgers, anderzijds kunnen dat docenten zijn en medewerkers van de (jeugd-)hulpverlening.

Schoolmaatschappelijk werkers bieden met name ondersteuning aan ouders als er sprake is van gedragsproblemen, opvoedingsproblemen of andere problemen in het gezin die het functioneren van leerlingen op school bemoeilijken.

### Wanneer verwijzen?



Wanneer de school een probleem bij een leerling signaleert, wordt in de eerste instantie de leerlingbegeleider of zorgcoördinator ingeschakeld. Afhankelijk van de aard van het probleem en de hulp die de school de leerling kan bieden, wordt schoolmaatschappelijk werk ingeschakeld. Dit gebeurt altijd nadat de ouders daarover geïnformeerd zijn.

#### • Directie

De directeur geeft sturing aan onderwijs en organisatie. Hij onderhoudt contacten met ouders en relevante instellingen en bewaakt de kwaliteit van het onderwijs. De directeur ziet toe op de uitvoering van het onderwijsproces en verzorgt de begroting. Ook beslist hij over overplaatsing of verwijdering van leerlingen. De directeur doet het personeelsmanagement en is daarom verantwoordelijk voor werving en selectie van het personeel en voor het leidinggeven aan dat personeel.

Hij kan ook een rol hebben in de beleidsontwikkeling -en advisering. Hoe groot die rol is, hangt af van het beleidsbepalende karakter van het bestuur. De directeur ontwikkelt (mede), implementeert en evalueert het beleid binnen de school en brengt het in de praktijk. Ook fungeert hij als tussenpersoon tussen het bestuur, de beleidsmakers, en de praktijk, het onderwijs en docenten. Hij houdt interne en externe ontwikkelingen nauwkeurig in de gaten, adviseert het bestuur over beleidskwesties als meerjarenplannen en doet beleidsvoorstellen. Zijn functie is naast uitvoerend ook adviserend van aard.

Naast zijn verantwoordelijkheid voor het onderwijsproces, het personeel en het schoolbeleid, draagt de directeur ook de eindverantwoordelijkheid voor de veiligheid op school. In de praktijk betekent dit dat de directeur onder andere de kwaliteit van het onderwijs en de identiteit

van de school bewaakt en het bestuur adviseert over de oplossing van problemen.

De directeur moet verantwoording afleggen aan het bevoegd gezag.

Bij de directeur kunnen zowel ouders, leerlingen als schoolmedewerkers aankloppen met vragen en problemen. Het feit dat vertrouwen geven een persoonlijke keuze en dus subjectief is, betekent dat ook de directeur niet voor iedereen een veilig aanspreekpunt is. Mede daarom is het erg belangrijk dat er vertrouwenspersonen aanwezig zijn in de school.

### Wanneer verwijzen?



Bij alle problemen, meldingen of klachten over zaken die binnen de school spelen, kan verwezen worden naar de directeur. Aangezien de directeur over de school als geheel waakt en verantwoordelijk is, kan de gang naar de directeur vaak de snelste oplossing bieden. Deze route is met name aangewezen wanneer er een acuut probleem is, wanneer er geen gehoor is gevonden bij een andere functionaris en wanneer men ontevreden is over gemaakte afspraken, maatregelen of beslissingen. Soms kan de directeur ook een rol spelen bij het oplossen van persoonlijke problemen, zowel van schoolmedewerkers als van leerlingen.

#### • College van bestuur/bevoegd gezag

Het college van bestuur of het bevoegd gezag van de school is eindverantwoordelijk voor alles wat met de school te maken heeft. De belangrijkste taken zijn het besturen van de school, het uitoefenen van het bevoegd gezag van de school op grond van de toepasselijke wetgeving,

het uitzetten van strategisch beleid en het realiseren van de doelen van de school. Een andere belangrijke taak van het college van bestuur is het benoemen, schorsen en ontslaan van de rector of directeur van de school. Het is daarmee de laatste mogelijkheid voor een klager of melder om gehoor te vinden bij het oplossen van een probleem.

### Wanneer verwijzen?



Bij alle problemen, meldingen of klachten over zaken die binnen de school spelen, kan verwezen worden naar het college van bestuur. Bij klachten over de directie van de school kan alleen naar dit orgaan worden doorverwezen.

Bij seksueel grensoverschrijdend gedrag tussen een minderjarige leerling en een schoolmedewerker is het verplicht om het college van bestuur als bevoegd gezag in te schakelen.

Soms kan het college van bestuur ook een rol spelen bij het oplossen van persoonlijke problemen, zowel van schoolmedewerkers als van leerlingen.

**Taken vertrouwenspersoon:**

- 1. Opvang, ondersteuning, verwijzing**
- 2. Begeleiding**
- 3. Voorlichting & preventie**
- 4. Advisering**

**Taak 1: Opvang, ondersteuning**

De vertrouwenspersoon vangt de melder/klager op en krijgt tijdens het eerste gesprek duidelijk wat het probleem is. Dit gesprek is vertrouwelijk. Afhankelijk van de aard van het probleem/melding/klacht wordt bekeken of:

- het voldoende is om het bij een eenmalig gesprek te laten. Als de probleemdager alleen verder kan, stopt het gesprek/het contact.
- verwijzing nodig is naar derden, binnen of buiten de school. Dit is bij schoolorganisatorische problemen, onderwijskundige zaken en problemen in de huiselijke- en privésituatie. (Naar taak 1a)
- begeleiding nodig is door de vertrouwenspersoon. Dit geldt uitsluitend bij klachten over ongewenst gedrag, machtsmisbruik, communicatie. (Naar taak 2)

**Taak 1a: Verwijzing**

De vertrouwenspersoon verwijst door goede informatie te geven over:

- de schoolinterne route bij het specifieke probleem
- de specifieke functionaris die daarvoor aanspreekbaar is

- wat diegene voor de melder/klager kan doen
- de bereikbaarheid van de functionaris

Op basis van de informatie kunnen de probleemdager en de vertrouwenspersoon besluiten welke doorverwijzing passend is:

1. De probleemdager is zelf in staat om stappen te ondernemen naar de juiste functionaris.
2. De probleemdager heeft baat bij warme overdracht:
  - › de vertrouwenspersoon neemt contact op met de andere functionaris
  - › de vertrouwenspersoon informeert de andere functionaris over de situatie
  - › de vertrouwenspersoon gaat mee voor de eerste ontmoeting met de andere functionaris

Verwijzen betekent de probleemdager overdragen en het contact afsluiten. Verwijzing gebeurt in principe direct na het eerste gesprek. De vertrouwenspersoon onderneemt geen stappen zonder toestemming van de melder/klager.

Mocht de vertrouwenspersoon in actie moeten komen zonder de toestemming van de melder/klager, denk bijvoorbeeld aan wetsovertredingen of informeren ouders minderjarige leerlingen, wordt de melder/klager als eerste daarover geïnformeerd.

Als het probleem/de melding/de klacht over machtsmisbruik, ongewenst gedrag of communicatie gaat, start de vertrouwenspersoon met de volgende stap: begeleiding.

## Taak 2: Begeleiding

De vertrouwenspersoon heeft als begeleider de taak om aanvullend op wat de klager zelf wil, alle mogelijke opties op tafel te leggen, zodat de klager weloverwogen keuzes kan maken. De klager kan op de hoogte worden gesteld van de volgende opties en werkwijzen:

- De vertrouwenspersoon kan adviseren, mits de klacht het toelaat, naar mogelijke schoolinterne oplossingen te zoeken.
- Als het mogelijk/wenselijk is kan de vertrouwenspersoon de informele weg met de klager doorlopen of de klager adviseren om dit alsnog te doen.
- De vertrouwenspersoon kan op verzoek van de klager een gesprek organiseren tussen bij de klacht betrokken partijen en de klager bij dat gesprek vergezellen.
- Indien de klacht van de klager zich daarvoor leent, gaat de vertrouwenspersoon na of er door bemiddeling een oplossing gevonden kan worden. De vertrouwenspersoon bemiddelt nooit zelf.
- Mocht een gesprek tussen de betrokkenen of een bemiddeling niet helpen of niet mogelijk zijn, dan heeft het de voorkeur om, voordat een klacht formeel wordt ingediend, de directie te betrekken bij een mogelijke oplossing. (Als de directie geen mogelijkheid krijgt om de klacht op te lossen, wordt het voor de klager moeilijk om de 'tekortkomingen van de school' als bewijsmateriaal op te voeren in de verdere klachtenprocedure, tenzij de klacht over de directie gaat, of dat de klager zich onveilig voelt bij of onvoldoende vertrouwen heeft in de directie!)
- De vertrouwenspersoon houdt de vinger aan de pols of de klacht weggenomen is en verleent passende nazorg aan de klager.
- De vertrouwenspersoon registreert, zo objectief mogelijk, alle binnenkomende klachten, vervolgafspraken en vervolgstappen. De vertrouwenspersoon zorgt ervoor dat alle gegevens, dossiers en (digitale) gegevensdragers met klachtgegevens beveiligd worden bewaard.
- De vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootste mogelijke zorgvuldigheid in acht. Voordat andere personen ingeschakeld worden, wordt de klager geïnformeerd over welke informatie aan wie verstrekt wordt en met welk doel.

← TERUG NAAR SCHEMA

← TERUG NAAR INHOUD

## Taak 3: Voorlichting en preventie

De vertrouwenspersoon (evt. samen met de mentor, zorgcoördinator, directielid, specialist, etc.):

- Geeft voorlichting en informatie aan leerlingen, ouders en medewerkers over de vertrouwensfunctie.
- Geeft voorlichting en informatie aan leerlingen, ouders en medewerkers over de op school voorkomende problemen, over ongewenst gedrag en hoe de school zich inzet om problemen en klachten te voorkomen en aan te pakken.
- Adviseert het team en organiseert indien nodig bijeenkomsten waarbij het voorkomen van problemen, meldingen en klachten centraal staat. Het kan dan gaan om thema's als signaleren van pestgedrag, aandacht hebben voor groepsdynamica en zorgvuldig communiceren met ouders, leerlingen en collega's.
- Organiseert overige preventieve activiteiten om de kwaliteit en de veiligheid van de school te waarborgen en te verbeteren. Zoals voorlichtingsmateriaal samenstellen en verspreiden, voorlichtingsbijeenkomsten houden over relevante wetgeving, derden inschakelen voor opleidingen en trainingen.

## Taak 4: Advisering

- De vertrouwenspersoon vertaalt problemen, meldingen en klachten naar preventieve activiteiten die de school veiliger maken.
- Naar aanleiding van signalen, maar bij het ontbreken van concrete meldingen en klachten, brengt de vertrouwenspersoon het mogelijke probleem, de onveilige situatie, onder de aandacht bij de directie en/of het bevoegd gezag.
- De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks een geanoniseerd, schriftelijk verslag uit aan de directie en het bevoegd gezag over zijn werkzaamheden.
- De vertrouwenspersoon presenteert het jaarverslag persoonlijk aan de directie en het bevoegd gezag. Hierbij geeft de vertrouwenspersoon – vanuit zijn opgedane ervaring – adviezen om problemen op school aan te pakken en preventieve activiteiten te ondernemen, met als doel: de school veiliger te maken.

## Registratie van gegevens

Elke vertrouwenspersoon heeft zijn eigen dossiers.

Per klacht maakt de vertrouwenspersoon een dossier aan met daarin:

- persoonsgegevens van de klager;
- persoonsgegevens van de aangeklaagde;
- beschrijving van de inhoud van de klacht;
- verslagen van gesprekken.

Het dossier van de vertrouwenspersoon valt onder de AVG. Dit betekent dat de vertrouwenspersoon alleen feiten en omstandigheden die betrekking hebben op de klacht mag registreren. Het registreren van bijzondere persoonsgegevens – zoals seksuele voorkeur, levensovertuiging, godsdienst, ras of gezondheid – is alleen toegestaan als dit rechtstreeks betrekking heeft op de klacht.

De klager moet uitdrukkelijk toestemming geven voor het aanmaken van een dossier. Puur persoonlijke aantekeningen van de vertrouwenspersoon vallen niet onder de AVG als er verder niets mee gebeurt. Zodra de vertrouwenspersoon aantekeningen verwerkt of deelt, bijvoorbeeld in een jaarverslag of een dossier, vallen deze gegevens wel onder de AVG.

De vertrouwenspersoon moet uiterst zorgvuldig omgaan met de geregistreerde informatie. De dossiers en (digitale) gegevensdragers met klachtgegevens worden dan ook achter slot en grendel bewaard. De computer is beveiligd met een wachtwoord dat alleen bij de vertrouwenspersoon bekend is. Indien de vertrouwenspersoon dossiers in een cloud-omgeving opslaat, mag niemand anders dan de vertrouwenspersoon zelf daar toegang toe hebben. De vertrouwenspersoon bespreekt dossiers niet met anderen; ook niet met collega-vertrouwenspersonen. Bij intervisie kunnen vertrouwenspersonen een dossier geanonimiseerd bespreken; hierbij mogen de persoonsgegevens niet herleidbaar zijn.

De vertrouwenspersoon bewaart gegevens niet langer dan voor het doel noodzakelijk is. Er is op grond van de AVG geen concrete bewaartermijn te noemen voor dossiers van vertrouwenspersonen. Gebruikelijk is om dossiers na het afsluiten van een klachttraject en verwerking in het (geanonimiseerde) jaarverslag te vernietigen.

Wanneer een vertrouwenspersoon zijn werkzaamheden beëindigt, dienen de lopende dossiers met toestemming van de klager/melder te worden overgedragen aan de opvolger. Hiervoor kan in het dossier een toestemmingsformulier worden opgenomen.

Bij ziekte van een vertrouwenspersoon worden lopende zaken overgedragen aan een collega-vertrouwenspersoon. De klager moet ook hiervoor schriftelijk toestemming geven.

De vertrouwenspersonen zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor het jaarverslag. Dit verslag is bestemd voor het bevoegd gezag. In het jaarverslag staat het aantal en het soort binnengekomen klachten vermeld en wordt onder andere beschreven op welke wijze de klachten zijn afgehandeld. Ook de externe vertrouwenspersoon werkt aan het jaarverslag mee.

## Externe vertrouwenspersoon

Naast een interne vertrouwenspersoon hebben veel scholen ook een externe vertrouwenspersoon aangesteld. Het takenpakket van de interne en externe vertrouwenspersoon is praktisch hetzelfde. Een externe vertrouwenspersoon heeft echter geen arbeidsrelatie met de school en heeft daardoor letterlijk en figuurlijk meer afstand tot de school. Mede daardoor kan hij meer vertrouwen bieden aan klagers die ‘teleurgesteld’ zijn in de school. Ook loyaliteitskwesaties spelen in mindere mate een rol bij een externe vertrouwenspersoon. De klager kan direct naar de externe vertrouwenspersoon stappen, maar in de praktijk verwijst de interne vertrouwenspersoon de klager door.

## Vertrouwenspersoon integriteit

De vertrouwenspersoon integriteit (VPI) heeft in de eerste plaats een klankbordfunctie voor medewerkers die een melding hebben over een voor hen onaanvaardbare integriteitskwesatie. Daarnaast heeft de VPI een adviesfunctie: hij adviseert een melder over de te nemen stappen om de misstand correct aanhangig te maken. De VPI heeft tot slot een meldfunctie: als een melder de zaak niet aanhangig wil maken, doet de VPI dit zelf bij het bevoegd gezag, namens en met instemming van de melder. Leidraad voor de VPI is de klokkenluidersregeling.



Belangrijk verschil tussen de VPI en de interne vertrouwenspersoon, zoals deze in deze leidraad wordt beschreven, is dat bij integriteitskwesties het organisatiebelang in het geding is, terwijl bij de vertrouwenspersoon de persoonlijke belangen van de klager voorop staan. Dit laatste brengt met zich mee dat de klager zelf de vervolgstappen bepaalt, als degene die persoonlijk onrecht is aangedaan. Behalve als het om strafbare feiten gaat: dan heeft de vertrouwenspersoon een eigen verantwoordelijkheid. De melder van een misstand in de organisatie is daarentegen vaak 'slechts' getuige of omstander. Ook omdat het organisatiebelang in het geding is, heeft de melder niet de regierol die een klager toekomt die persoonlijk is getroffen.

Naar aanleiding van de melding neemt de organisatie de stappen die haar goeddunkt om het vermoeden van een misstand te onderzoeken en hier een einde aan te maken. De VPI handelt in het belang van de organisatie en zorgt dat de melding daar komt waar actie kan worden ondernomen.

Naast enkele overeenkomsten zijn er dus grote verschillen tussen de beide functies. Daarom is het binnen het onderwijs niet verstandig om ze te combineren. De interne vertrouwenspersoon is immers zelf ook onderdeel van de organisatie en daardoor onvoldoende onafhankelijk als het om misstanden gaat. Het is dan ook gebruikelijk om een externe vertrouwenspersoon aan te stellen als VPI.

# Voorbeeld benoeming interne vertrouwenspersoon

## Onderwerp: Benoeming interne vertrouwenspersoon

Hierbij benoemt het bevoegd gezag van {naam bestuur} {naam school-medewerker} als interne vertrouwenspersoon van {naam school} voor een periode van onbepaalde tijd/... jaar, ingaande datum van ondertekening.

1. De interne vertrouwenspersoon heeft tot taak:
  - a) Ervoor te zorgen dat alle geledingen binnen de school voldoende worden geïnformeerd over taken, personen, bereikbaarheid en procedures betreffende klachten van onderwijskundige aard, schoolorganisatorische aard, ongewenst gedrag.
  - b) De eerste opvang van een leerling, ouder of collega die geconfronteerd wordt met een ongewenste situatie en/of ongewenst gedrag.
  - c) Ondersteuning en begeleiding van de leerling, ouders of collega bij de klachtenprocedures.
  - d) Indien een minderjarige leerling zelf bij de interne vertrouwenspersoon aanklopt in verband met een klacht, de ouders van de leerling te informeren, tenzij zwaarwegende belangen zich daarentegen verzetten; het informeren van de ouders gebeurt liefst met instemming van de leerling; naarmate de leerling ouder is, is deze instemming zwaarwegender.
  - e) Na te gaan of door bemiddeling/mediation een oplossing kan worden bereikt, echter nooit zelf bemiddelen.
  - f) Eventueel door te verwijzen naar de externe vertrouwenspersoon, uiteraard alleen met instemming van de leerling of ouders en hierbij behulpzaam te zijn; wanneer de klager een collega betreft, wordt de externe vertrouwenspersoon direct ingeschakeld.
  - g) Indien gewenst de leerling of ouder te begeleiden bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie.
  - h) Een bijdrage te leveren aan de verbetering van het schoolklimaat in de vorm van (gevraagde en ongevraagde) adviezen op schoolniveau.
  - i) Zich op de hoogte te houden van ontwikkelingen op het gebied van preventie en bestrijding van klachten.
2. De interne vertrouwenspersoon is verplicht tot vertrouwelijkheid van wat hem in het kader van zijn werkzaamheden ter kennis komt. Deze plicht geldt niet ten opzichte van het bevoegd gezag als het gaat om een vermoeden van seksuele intimidatie (meld-, overleg- en aangifteplicht) De vertrouwelijkheid vervalt niet na beëindiging van de functie als interne vertrouwenspersoon.
3. De interne vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn functie uitsluitend functionele verantwoording verschuldigd aan het bevoegd gezag, c.q. de algemeen directeur.
4. De interne vertrouwenspersoon kan uit hoofde van de uitoefening van deze functie niet worden ontslagen, disciplinair gestraft of in zijn eigenlijke functie anderszins benadeeld worden.
5. Voor schade die mogelijk voortvloeit uit werkzaamheden van de interne vertrouwenspersoon binnen de omschreven taakstelling, is het bevoegd gezag aansprakelijk.
6. De interne vertrouwenspersoon kan van zijn functie ontheven worden als er sprake is van grove nalatigheid of fouten in zijn functioneren als interne vertrouwenspersoon of het schenden van de vertrouwelijkheidsplicht.

7. De interne vertrouwenspersoon die zijn functie wil beëindigen, doet dat door een schriftelijke mededeling aan het bevoegd gezag met een afschrift aan de directie van zijn school en zorgt voor overdracht aan zijn opvolger.
8. De directie van de school zorgt voor een laagdrempelige bereikbaarheid en stelt de interne vertrouwenspersoon in staat om binnen het taakbeleid van de school zijn functie naar behoren te vervullen.
9. Voor het uitoefenen van de reguliere basistaken als interne vertrouwenspersoon wordt minimaal ..... uur per schooljaar in de normjaartaak opgenomen, evenals ..... dagdelen ten behoeve van scholing en overleg. Indien nodig kan, in overleg met de eigen directeur, van het bovenstaande worden afgeweken en het aantal uren naar boven worden bijgesteld. Zulks opgenomen in het taakbeleid van de school.

Datum: ...

Namens het bevoegd gezag: ...

De interne vertrouwenspersoon: ...

# Voorbeeld interne klachtenregeling

## Vooraf

Sinds de invoering van de Wet op de kwaliteitszorg in 1998 zijn scholen in het voortgezet onderwijs verplicht een klachtvoorziening te treffen voor leerlingen, ouders en personeel met klachten over maatregelen, nalatigheid en gedrag van leden van de schoolgemeenschap. Het onderdeel Klachtrecht van deze wetgeving schrijft voor dat scholen een (onafhankelijke) klachtencommissie instellen en beschikken over een klachtenregeling.

In 1998 hebben de samenwerkende landelijke onderwijsorganisaties een 'Modelklachtenregeling voor het openbaar en bijzonder primair en voortgezet onderwijs' gemaakt. Een groot deel van de scholen gebruikt deze modelklachtenregeling als 'papieren beleid' en past in de praktijk een andere wijze van klachtafhandeling toe.

Met het voorbeeld van een interne klachtenregeling in deze bijlage biedt Stichting School&Veiligheid een klachtenregeling aan die aansluit op de leidraad en gebaseerd is op veelgebruikte klachtenregelingen.

Ons voorbeeld beperkt zich tot de interne klachtafhandeling. Deze kenmerkt zich door een diversiteit aan mogelijkheden om tot een klachtoplossing te komen.

Als de interne klachtafhandeling niet slaagt, is externe klachtafhandeling een volgende mogelijkheid voor de klager. Hiervoor heeft de school de klachtencommissie, bij voorkeur een onafhankelijke landelijke of regionale klachtencommissie. Deze commissie heeft een eigen reglement.

Deze interne klachtenregeling kan goed worden samengevoegd met de modelklachtenregeling van de sectorraden en landelijke klachtencommissies. Daarin wordt met name de externe klachtafhandeling uitgebreid beschreven.

## Klachtenregeling

Het bevoegd gezag van ... stelt met instemming van de medezeggenschapsraad/gemeenschappelijke medezeggenschapsraad de volgende klachtenregeling vast.

### Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen

#### Artikel 1 Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. school: een school als bedoeld in de Wet op het voortgezet onderwijs;
- b. klachtencommissie: de externe commissie die de formeel ingediende klachten in behandeling neemt;
- c. klacht: een klacht betreft altijd de school en kan gaan over de inhoud en inrichting van het onderwijs, de schoolorganisatie, het treffen van voorzieningen en algemene schoolzaken, onderwijskundige zaken, machtsmisbruik, ongewenst gedrag en (mis)communicatie;
- d. klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend;

- e. aangeklaagde: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon, tegen wie een klacht is ingediend;
- f. interne vertrouwenspersoon: de persoon zoals bedoeld in artikel 3;
- g. externe vertrouwenspersoon: de persoon zoals bedoeld in artikel 4.

## Hoofdstuk 2 Behandeling van de klachten: schoolinterne klachtenprocedure

### Artikel 2 Schoolinterne klachtafhandeling

1. Een klager die een probleem op of met de school ervaart, neemt contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet of het vertrouwen tussen de klager en aangeklaagde beschadigd is.
2. Als het contact tussen betrokkenen niet tot de gewenste oplossing leidt, is bemiddeling een mogelijke manier om een conflict tussen klager en aangeklaagde aan te pakken en hen te laten zoeken naar een oplossing.
3. Indien onderling contact of bemiddeling niet tot een oplossing leidt, kan de klager het probleem ter oplossing voorleggen aan de directie.
4. Als het probleem door de directie niet is opgelost of als de klager niet tevreden is over de aangedragen oplossing, kan het probleem voorgelegd worden aan het bevoegd gezag.
5. Als het probleem door het bevoegd gezag niet is opgelost of als de klager niet tevreden is over de aangedragen oplossing, kan een klacht worden ingediend bij de externe klachtencommissie en treedt de externe klachtafhandeling in werking zoals beschreven in artikel 6.
6. In alle fasen van de schoolinterne klachtafhandeling kan de klager het probleem bespreken met de vertrouwenspersoon en gebruik maken van zijn advisering en begeleiding.

### Artikel 3 Aanstelling en taken interne vertrouwenspersoon

1. Er is op iedere school ten minste één interne vertrouwenspersoon. De interne vertrouwenspersoon is schoolmedewerker, maar heeft geen directie- of beleidstaken.
2. De interne vertrouwenspersoon wordt door het bevoegd gezag voor onbepaalde of bepaalde duur benoemd. Dit wordt schriftelijk vastgelegd. Voor de werkzaamheden vanuit de functie van vertrouwensper-

soon is alleen verantwoording verschuldigd aan het bevoegd gezag. Het bevoegd gezag kan de interne vertrouwenspersoon schorsen en uit zijn functie ontheffen.

3. De interne vertrouwenspersoon is eerste aanspreekpunt voor klachten en vangt de klager op.
4. De interne vertrouwenspersoon staat naast de klager en staat voor de belangen van de klager.
5. De interne vertrouwenspersoon onderzoekt de mogelijkheden en de wensen van de klager om verdere stappen te ondernemen.
6. De interne vertrouwenspersoon informeert de klager welke mogelijkheden de klachtenregeling biedt en begeleidt de klager bij de klachtafhandeling.
7. Als de klacht met de school geen relatie heeft, verwijst de interne vertrouwenspersoon de klager naar de juiste functionaris.
8. Afhankelijk van het soort klacht en de mogelijkheden van de klager verwijst de interne vertrouwenspersoon de klager door naar de aangeklaagde, schooldirectie of bevoegd gezag of verwijst de klager door naar de externe vertrouwenspersoon.
9. De interne vertrouwenspersoon gaat na of bemiddeling tussen klager en aangeklaagde tot de mogelijkheden hoort. Zo mogelijk organiseert de interne vertrouwenspersoon de bemiddeling. De interne vertrouwenspersoon bemiddelt nooit zelf.
10. De interne vertrouwenspersoon verleent na doorverwijzing desgewenst nazorg aan de klager.
11. De interne vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De interne vertrouwenspersoon is verplicht om vertrouwelijk om te gaan met alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn functie als interne vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
12. De interne vertrouwenspersoon geeft voorlichting en informatie op zijn school.
13. De interne vertrouwenspersoon geeft gevraagd en ongevraagd advies aan directie en bevoegd gezag indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
14. De interne vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden. Dit verslag kan samen met de externe vertrouwenspersoon worden gemaakt.

#### **Artikel 4 Aanstelling en taken externe vertrouwenspersoon**

1. Op bestuursniveau beschikt het bevoegd gezag over ten minste één externe vertrouwenspersoon. De externe vertrouwenspersoon is onafhankelijk en maakt geen deel uit of heeft geen deel uitgemaakt van personeel of directie van scholen die vallen onder het bevoegd gezag.
2. Het bevoegd gezag wijst de externe vertrouwenspersoon aan en sluit een schriftelijke overeenkomst af.
3. De externe vertrouwenspersoon kan eerste aanspreekpunt voor klachten zijn en de klager opvangen.
4. De externe vertrouwenspersoon staat naast de klager en staat voor de belangen van de klager.
5. De externe vertrouwenspersoon onderzoekt de mogelijkheden en de wensen van de klager om verdere stappen te ondernemen.
6. De externe vertrouwenspersoon gaat na of bemiddeling tussen klager en aangeklaagde tot de mogelijkheden hoort. Zo mogelijk organiseert de externe vertrouwenspersoon de bemiddeling. De externe vertrouwenspersoon bemiddelt nooit zelf.
7. De externe vertrouwenspersoon begeleidt de klager in de klachtenprocedure.
8. De externe vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties, gespecialiseerd in opvang en nazorg.
9. Indien de externe vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van het bevoegd gezag.
10. De externe vertrouwenspersoon verstrekt gevraagd of ongevraagd advies indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
11. De externe vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht om vertrouwelijk om te gaan met alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn functie als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
12. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden. Dit verslag kan samen met de interne vertrouwensperso(n)en gemaakt worden.

#### **Artikel 5 Het bevoegd gezag**

1. De klager kan de klacht direct bij het bevoegd gezag indienen.
2. Het bevoegd gezag bespreekt met de klager de klacht en de gewenste oplossing. Bij dit gesprek kan de vertrouwenspersoon de klager ondersteunen.
3. Het bevoegd gezag beziet welke oplossing mogelijk is en stelt de klager hiervan uiterlijk binnen vier weken op de hoogte.
4. Als de klager tevreden is met de geboden oplossing, wordt de interne klachtenprocedure afgesloten.
5. Als geen oplossing geboden kan worden of de klager niet tevreden is met de geboden oplossing, wijst het bevoegd gezag de klager op de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de externe klachtencommissie. De interne klachtenprocedure wordt afgesloten en de externe klachtenprocedure wordt gestart.

### **Hoofdstuk 3 Behandeling van de klachten: schoolexterne klachtenprocedure**

#### **Artikel 6 De klachtencommissie**

1. Het bevoegd gezag is aangesloten bij de externe klachtencommissie, {naam en adres}, voor alle scholen van het bevoegd gezag.
2. De externe klachtencommissie heeft een eigen reglement waarin de samenstelling, wijze van indienen van een klacht en de klachtafhandeling door de klachtencommissie is beschreven. Dit reglement is digitaal te raadplegen: ... {plaats hier de juiste url}.
3. Het reglement van de externe klachtencommissie is bindend.

### **Hoofdstuk 4 Slotbepalingen**

#### **Artikel 7 Relatieherstel**

1. Zowel bij de schoolinterne als schoolexterne klachtenprocedure is er aandacht voor de mogelijk verstoorde relatie tussen klager en aangeklaagde. Het bevoegd gezag biedt, indien door betrokkenen gewenst, een passend traject voor relatieherstel aan.

#### **Artikel 8 Vertrouwelijkheid**

1. Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht betrokken is, is verplicht vertrouwelijkheid in acht te nemen.

2. De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als de betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.

#### **Artikel 9 Openbaarheid**

1. Het bevoegd gezag legt deze regeling, inclusief het reglement van de klachtencommissie, op elke school ter inzage.
2. Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de interne en externe vertrouwenspersonen voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgids en op de website van de scholen en de website van het bevoegd gezag.

#### **Artikel 10 Evaluatie**

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

#### **Artikel 11 Wijziging van de regeling**

1. Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersonen en met inachtneming van de wettelijke bepalingen.

#### **Artikel 12 Overige bepalingen**

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling onderwijs'.
3. Deze regeling treedt in werking op...