



GITI BÁN, trainer/adviseur vertrouwenswerk en externe vertrouwenspersoon bij Stichting School & Veiligheid, g.ban@schoolenveiligheid.nl
FRANK BROUWER, trainer/adviseur vertrouwenswerk en externe vertrouwenspersoon bij Stichting School & Veiligheid, f.brouwer@schoolenveiligheid.nl

Schoolbesturen en directies zijn verantwoordelijk voor het veiligheidsbeleid op school. De meeste scholen voldoen aan hun wettelijke verplichtingen, zoals het hebben van een klachtenregeling, veiligheidsbeleid en aanstellen van de bijhorende functionarissen. Toch zien we dat op elke school situaties voorkomen waarbij een gevoel van onveiligheid of ontevredenheid ontstaat bij schoolmedewerkers, leerlingen of ouders. Situaties waarbij men niet goed weet bij wie je terecht kan. In dit artikel willen wij schoolbestuurders en directies helpen bij het opzetten van een vangnet binnen de school, waarbij de vertrouwenspersoon een centrale rol krijgt.

SCHOOLVEILIGHEID IN DE PRAKTIJK

MAAK GEBRUIK VAN DE VERTROUWENSPERSOON

Een veilig schoolklimaat is niet alleen noodzakelijk om goed te kunnen leren en werken, maar ook omdat het moet. Zorgen voor de veiligheid van leerlingen én medewerkers is namelijk wettelijk verplicht. De cao Primair Onderwijs, net als de Arbowet, verplicht de werkgever beleid te voeren voor sociale veiligheid en het voorkomen van seksuele intimidatie, racisme, agressie en geweld (cao PO, 11.5). De Kwaliteitswet zorgt ervoor dat scholen klachten, over onder andere ongewenst gedrag en het niet nemen van maatregelen gericht op de veiligheid, moeten behandelen. Hiervoor is een klachtenregeling verplicht. In de klachtenregeling is de vertrouwensfunctie meestal opgenomen als eerste aanspreekpunt. (Wet op het primair onderwijs, artikel 14).

De Wet bestrijding van seksueel geweld en seksuele intimidatie in het onderwijs heeft tot doel zedenmisdriven in het onderwijs te voorkomen (meld-, overleg- en aangifteplicht).

In 2015 is daar als gevolg van een aanpassing van de onderwijswetten voor het primair en voortgezet onderwijs de Wet Veiligheid op school bijgekomen. Deze wet verplicht scholen beleid te voeren gericht op het aanpakken en voorkomen van pesten. Wetten zijn echter geen

garantie voor een veilig schoolklimaat, het is vooral mensenwerk.

EIGEN INVULLING

De praktijk laat zien dat elke school vanuit de wettelijke kaders een eigen invulling geeft aan de aanpak van problemen en klachten. Er zijn vaak verschillende functionarissen die zich met probleemgebieden binnen de school bezighouden. Soms is dat formeel geregeld, maar informeel zien we dat leerlingen, ouders en collega's naar verschillende vertrouwde personen binnen de

basisscholen te vinden. De vertrouwenspersoon is op basis van de klachtenregeling aangesteld. 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. Leerlingen, ouders en schoolmedewerkers kunnen als klager vanuit de klachtenregeling gebruikmaken van de diensten van de vertrouwenspersoon. Deze kan intern en extern zijn. De vertrouwenspersoon mag dan formeel aanwezig zijn, de bekendheid hier-

BEKENDHEID VERTROUWENSPERSOON IS VAAK MAAR MATIG

school stappen om hun hart te luchten. Lang niet altijd wordt iemand daar op een professionele manier ondersteund of begeleid. Een verwijzing naar de juiste functionaris blijft vaak uit. Een gesprek met een vertrouwd persoon kan even opluchten, maar het probleem blijft vaak bestaan. Scholen hebben niet altijd dezelfde functies ingevuld voor de aanpak van klachten en problemen, maar de vertrouwenspersoon (soms interne contactpersoon genoemd) is op vrijwel alle

van is vaak matig. Soms is er onbekend wat hij of zij doet en wie de leerkracht binnen de school is die deze functie uitvoert. Vaak wordt de vertrouwenspersoon verward met een vertrouwd persoon of een andere functionaris binnen de school. Op scholen waar de vertrouwenspersoon wel bekend is, zien we dat deze niet alleen wordt ingeschakeld bij meldingen en klachten over ongewenst gedrag zoals in de klachtenregeling staat. De vertrouwenspersoon wordt met alle ▶



mogelijke vragen, problemen en klachten benaderd, ook als het de thuissituatie of privésfeer betreft. Zo is hij of zij het eerste aanspreekpunt voor iedereen die in het doolhof van functionarissen binnen de school niet de juiste persoon kan vinden. Diegene is dat overigens 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 mensen die wel bij de aangewezen functionaris zijn geweest, maar zich 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.

EXPERTISE

Elke school streeft er natuurlijk naar om problemen en klachten zo goed en zo

voor de doelgroepen binnen het basisonderwijs. Zo is de school ervan verzekerd dat de vertrouwenspersoon als eerste

LAAGDREMPELIGHEID MOET HAND IN HAND GAAN MET VERTROUWELIJKHEID

snel mogelijk op te lossen. Bij klachten is bijna altijd sprake van verstoorde relaties. Vandaar dat naast het oplossen van de klacht ook aandacht nodig is voor die verstoorde relatie. Dit vraagt van de vertrouwenspersoon als begeleider veel aandacht, tijd en expertise. Een degelijke opleiding voor vertrouwenspersonen bevat daarom aandacht voor professionele houding, competenties en specifieke gespreks- en begeleidingsvaardigheden

aanspreekpunt kan functioneren voor iedereen binnen de school met welk probleem dan ook.

De vertrouwenspersoon kan iedereen opvangen, maar begeleidt uitsluitend klagers met klachten die binnen het kader van de klachtenregeling vallen. Als aanspreekpunt zal de vertrouwenspersoon dus geregeld moeten verwijzen naar andere functionarissen binnen de school. Vandaar dat een goed functionerende

vertrouwenspersoon ook weet hoe je professioneel kunt verwijzen, waarbij hij niet alleen de klager, maar ook het vertrouwen weet over te dragen aan de juiste persoon of instantie.

LAAGDREMPELIG

De vertrouwensfunctie dient een laagdrempelige basisvoorziening te zijn voor iedereen die een probleem heeft binnen of buiten de school. Maar 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’ nodigt daarentegen uit om je

en een vrouw (al is dit lastig omdat mannen in het primair onderwijs schaars zijn). Naast dat dit voor continuïteit zorgt, maakt het ook drempelverlagend dat de melder of klager zelf kan kiezen welke vertrouwenspersoon het beste past.

VERTROUWEN

De laagdrempeligheid hoort uiteraard hand in hand gaan met vertrouwelijkheid. De belangrijkste voorwaarde voor vertrouwenswerk is dat klagers vertrouwen hebben in de vertrouwenspersoon. 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, neemt ook diens vertrouwen in de aanpak van het probleem toe. Een vertrou-

en klachten, vast te leggen in het schoolbeleid. Zo wordt de praktijk geformaliseerd en krijgt de vertrouwenspersoon de functie om het eerste aanspreekpunt en opvang te zijn voor iedereen, die problemen en klachten heeft van welke aard dan ook binnen de school. Een dergelijke beslissing maakt het voor iedereen transparant: leerlingen, collega’s en ouders kunnen altijd naar dezelfde persoon stappen als ze iets kwijt willen, een probleem of klacht hebben of gewoon niet weten bij wie hun probleem hoort. En als de vertrouwenspersoon hen goed te woord staat, waar nodig begeleidt, verwijst of overdraagt, doet dat als een laagdrempelige voorziening zijn werk en blijven problemen en klachten niet onbesproken en daarmee onzichtbaar.

GESCHIKTHEID

Vanwege de specifieke inhoud van de vertrouwensfunctie komen hier niet alle schoolmedewerkers voor in aanmerking. Uitgesloten zijn schoolmedewerkers die leidinggevende taken hebben, beleidstaken vervullen, coördinerende werkzaamheden of taken hebben of een zorgfunctie vervullen. De reguliere werkzaamheden van deze medewerkers kunnen conflicteren met het onafhankelijke karakter van de werkzaamheden van een vertrouwenspersoon en daardoor drempelverhogend werken.

LEIDRAAD

Medio april verscheen de ‘Leidraad voor vertrouwenswerk’ bij School & Veiligheid. Deze leidraad voor besturen en directies biedt handvatten voor hoe je het vertrouwenswerk in de school zo organiseert dat leerlingen, ouders en medewerkers sneller uitkomen bij die medewerker die hen kan helpen. Daarnaast hebben melders en klagers zo een plek waar hun vertrouwen in de school-aanpak kan worden hersteld. De vertrouwenspersoon neemt in de leidraad een spilfunctie in. De leidraad is als download gratis beschikbaar gesteld op de website van School & Veiligheid: www.schoolenveiligheid.nl. BSM

Meer informatie vindt u op www.schoolenveiligheid.nl, bij de helpdesk van School & Veiligheid, tel. 030-285 66 16 en via helpdesk@schoolenveiligheid.nl.

LEG ROL VERTROUWENSPERSOON VAST IN HET SCHOOLBELEID

ongenoegen of problemen bij iemand neer te leggen en samen naar oplossingen te zoeken.

Een meer praktische invulling van laagdrempeligheid is de vindbaarheid en beschikbaarheid. Deze bereik je door het vertrouwenswerk breed en regelmatig onder de aandacht te brengen binnen de schoolorganisatie. De vertrouwenspersonen moeten bij iedereen bekend zijn. Dat kan door persoonlijke voorstelrondes te houden, heldere informatie in de schoolgids en op de schoolwebsite te plaatsen, posters met de gegevens van vertrouwenspersonen in de school op te hangen en folders te verspreiden onder leerlingen, ouders en schoolmedewerkers. Ouders kun je specifiek informeren via nieuwsbrieven en op ouderavonden. Tijdens een teambijeenkomst kunnen de vertrouwenspersonen gesprekken voeren met hun team over veiligheidsthema’s of een casus bespreken. De directe bereikbaarheid van de vertrouwenspersonen wordt sterk verbeterd als zij kunnen beschikken over een eigen mobiel telefoonnummer en herkenbaar emailadres. De laagdrempeligheid wordt vergroot als er op school meerdere vertrouwenspersonen aangesteld zijn, bij voorkeur een man

wenspersoon 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 melder of klager onderzoekt.

VAN PRAKTIJK NAAR BELEID

Natuurlijk streeft elke school naar een praktische, transparante en laagdrempelige voorziening die voor iedereen met alle soorten problemen en klachten toegankelijk is. De vertrouwenspersoon kan een grote rol in de opvang en doorverwijzing spelen. Er zullen zaken zijn waarbij de inzet van de vertrouwenspersoon niet verder gaat dan de opvang van de leerling, ouder of collega. Maar er zijn ook situaties 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 komen er bij de vertrouwenspersoon zaken waarbij een brede aanpak nodig is: van opvang tot en met begeleiding van de leerling, ouder of collega. Stichting School & Veiligheid raadt aan om de rol van de vertrouwenspersoon als eerste aanspreekpunt voor alle problemen