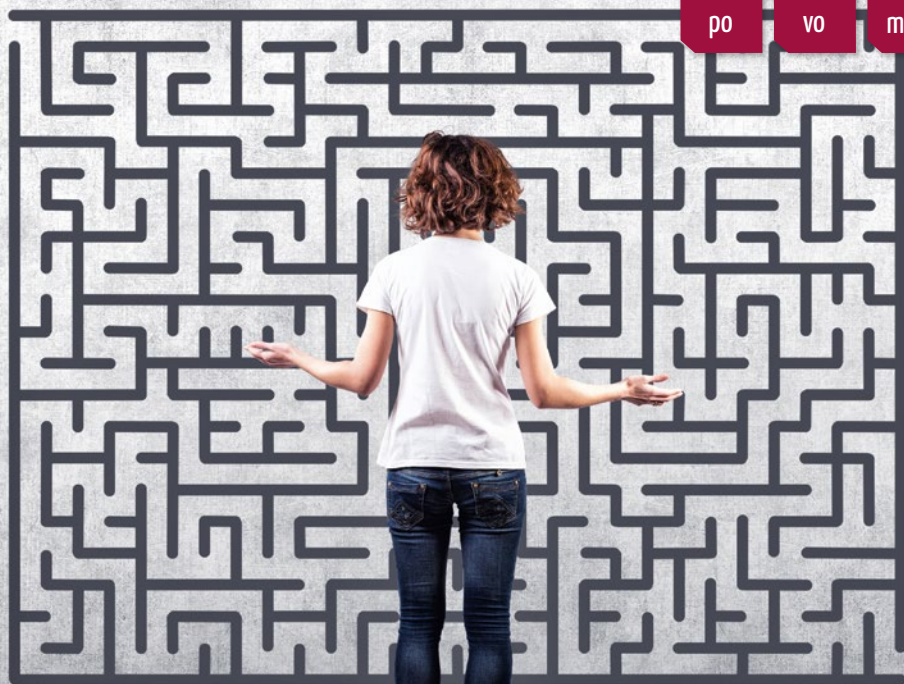


po

vo

mbo



Handreiking voor vertrouwenspersonen

in het onderwijs

Handreiking voor vertrouwenspersonen in het onderwijs

po, vo, en mbo

Colofon

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

Titel Handreiking voor vertrouwenspersonen in het onderwijs; po, vo en mbo

Eindredactie Marianne Mols

Vormgeving Caro Grafico | Grafisch Ontwerp

Fotografie Adobestock, Shutterstock, iStock

Met dank aan Alle vertrouwenspersonen die met hun praktijkervaringen ons blijven voeden;
De meedenkende en meeschrijvende medewerkers van Stichting School & Veiligheid.

Wie dan wel?

Als wij niet meer geloven dat het kan
Wie dan wel?
Als wij niet meer vertrouwen op houden van
Wie dan wel?
Als wij niet meer proberen
Om van fouten wat te leren
Als wij 't getij niet keren
Wie dan wel?

Als wij niet meer zeggen hoe het moet
Wie dan wel?
Als wij niet meer weten wat er toe doet
Wie dan wel?
Als wij er niet in slagen
De ideeën aan te dragen
Voor een kans op betere dagen
Wie dan wel?

Als wij niet meer geloven dat het kan
Wie dan wel?
Als wij er niet mee komen, met een plan
Wie dan wel?
Als wij er niet voor zorgen
Dat de toekomst is geborgen
Voor de kinderen van morgen
Wie dan wel?
Als wij onszelf niet dwingen
een gat in de lucht te zingen
Waar zij in kunnen springen
Wie dan wel?

Inhoud

Inleiding	8
De vertrouwenspersoon	14
1.1 Op zoek naar een vertrouwenspersoon	15
1.2 Hoofdtaken vertrouwenspersoon	16
1.3 Positie krijgen	17
1.4 Positie innemen	18
1.5 Geheimhouding versus zorgvuldigheid	19
1.6 Combineren van de functie vertrouwenspersoon Reflectie-actiekaart	20 23
Opvang, begeleiding en verwijzing	26
2.1 Het eerste gesprek	27
2.2 Informeren	31
2.3 Begeleiden	34
2.4 Relatieherstel	35
2.5 Bemiddeling door een derde	36
2.6 Loyaliteit	37
2.7 Externe vertrouwenspersoon	37
2.8 Doorverwijzen	39
2.9 Registratie Reflectie-actiekaart	41 44
Voorlichting en preventie	46
3.1 Doelgroepen	47
3.2 Doelen voorlichting	48
3.3 Basisregels voorlichting	48
3.4 Preventie	50
3.5 Signalerende en preventieve rol	58
3.6 Tot slot Reflectie-actiekaart	60 61

Beleidsadvisering	64
4.1 Beleidsadvisering rond preventie	65
4.2 Leren van meldingen en klachten	66
4.3 Het jaarverslag	67
4.4 Het adviesgesprek	68
Reflectie-actiekaart	70
Problemen, klachten en procedures	72
5.1 Probleemgebieden	74
5.2 Gewenste route bij klachten	75
5.3 Klachten over ongewenst gedrag op school	77
5.4 Klachten over seksueel grensoverschrijdend gedrag	79
5.5 Problemen en klachten over de schoolorganisatie en onderwijskundige zaken	83
5.6 Persoonlijke problemen en problemen in de thuissituatie, waaronder huiselijk geweld en kindermishandeling	86
5.7 Omgaan met bijzondere klachten	87
5.8 Klachtafhandeling buiten de school	90
5.9 Voorbeeldklachtroute	95
Reflectie-actiekaart	98
De aangeklaagde	100
6.1 Aandacht voor de aangeklaagde	101
6.2 Begeleider voor de aangeklaagde schoolmedewerker	102
6.3 Onterecht beschuldigd	103
6.4 Rehabilitatie van de vals beschuldigde schoolmedewerker	104
6.5 Uitvoering van rehabilitatie	105
6.6 Maatregelen tegen de vals beschuldiger	107
6.7 Juridische mogelijkheden	107
6.8 Tot slot	108
Reflectie-actiekaart	109
Wetgeving	112
7.1 Arbeidsomstandighedenwet (Arbowet)	113
7.2 Kwaliteitswet	113
7.3 Vertrouwenspersoon	114

7.4	Wet Veiligheid op school	115
7.5	Pesten in de wet	116
7.6	Wet bestrijding seksueel misbruik en seksuele intimidatie in de onderwijssituatie (1999)	117
7.7	Zedendelicten	121
7.8	Strafbaar versus gewenst	123
7.9	Wet Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling	124
	Reflectie-actiekaart	126

Beleid **128**

8.1	Vertrouwenswerk	129
8.2	Gedragsregels	129
8.3	Anti-pestprotocol	131
8.4	Werken aan seksuele integriteit	132
8.5	Sociale competenties en weerbaarheid	133
8.6	Monitoring	134
8.7	Incidentenregistratie	135
8.8	Gedragscode	136
8.9	Liefdesrelaties op school	136
8.10	Sociale media	137
8.11	Verklaring Omtrent het Gedrag	138
8.12	Calamiteiten	139
	Reflectie-actiekaart	140

Terminologie **141**

Inleiding



Inleiding

Voor je ligt de vernieuwde uitgave van de 'Handreiking voor vertrouwenspersonen in het onderwijs', die is bedoeld als handboek en naslagwerk bij het belangrijke werk van de vertrouwenspersoon op school.

Het vertrouwenswerk is steeds belangrijker geworden op school. Sinds de komst van de Kwaliteitswet (1998) fungeren vertrouwenspersonen als eerste aanspreekpunt voor alle klachten die te maken hebben met ongewenst gedrag of machtsmisbruik. Door hun basistakenpakket worden ze geacht om gevraagd en ongevraagd beleidsadviezen te geven aan de directeur en het bevoegd gezag. Ook wordt ervan uitgegaan dat zij preventieve maatregelen kunnen initiëren om ongewenste situaties te voorkomen of herhaling van ongewenst gedrag voor te zijn. Daarmee hebben zij een spilfunctie als het om sociale veiligheid gaat. Deze spilfunctie zorgt ervoor dat de vertrouwenspersoon steeds vaker wordt gevonden bij problemen en klachten die niet specifiek onder ongewenst gedrag of machtsmisbruik vallen. Ook in die gevallen speelt de vertrouwenspersoon een belangrijke rol in het vervolg van de klacht.

De informatie en adviezen in deze handreiking zijn gebaseerd op het dagelijks werk van de vertrouwenspersoon op school en op de eigen ervaringen van medewerkers van School & Veiligheid met het vertrouwenswerk als vertrouwenspersoon en tijdens trainingen, conferenties en adviespuntgesprekken.

In deze handreiking gebruiken we de term ‘contactpersoon’ niet meer. We merken dat er nog scholen zijn die op papier de Modelklachtenregeling volgen. Daarin is de mogelijkheid van een contactpersoon opgenomen met uitsluitend doorverwijzen als taak. In de praktijk wordt veel meer van deze contactpersoon verwacht en functioneert hij¹ als vertrouwenspersoon.

Dat zien de betrokken functionarissen zelf ook. Geregeld nemen wij waar dat vertrouwensfunctionarissen die op papier contactpersoon zijn, zich vertrouwenspersoon noemen bij hun voorlichtingsactiviteiten en als zij zich aan een doelgroep presenteren. De aanduiding ‘contactpersoon’ vervangen door ‘vertrouwenspersoon’ is niets anders dan het beleid aanpassen aan de praktijk.

1) Overal waar ‘hij’ staat, kun je ook ‘zij’ of ‘hen’ lezen. Hetzelfde geldt voor ‘leerling’ en ‘student’, en ‘leraar’ en ‘leerkracht’.

School & Veiligheid spreekt dus niet langer over contactpersonen. Daarnaast maken we wat het takenpakket betreft, ook vrijwel geen onderscheid meer tussen de interne en externe vertrouwenspersoon. Dat neemt niet weg dat wij scholen adviseren om goed stil te staan bij het eigen schoolbeleid en te beslissen welke taken zij aan de interne vertrouwenspersoon willen toebedelen en welke aan de externe vertrouwenspersoon.

Ook al hebben de interne en externe vertrouwenspersoon in beginsel hetzelfde takenpakket, soms kunnen op een school conflicten ontstaan die tot klachten leiden die voor de begeleiding wat meer afstand tot de school vragen. In die gevallen biedt een door het bestuur aangestelde externe vertrouwenspersoon vaak uitkomst. Denk aan een klacht over een leidinggevende die ook de directe leidinggevende van de vertrouwenspersoon is. Denk aan klachten van twee collega's met wie de vertrouwenspersoon naast collegiaal contact ook vriendschappelijke banden onderhoudt. Denk aan kleinschalige scholen waarbij iedereen elkaar kent en loyaliteit naar één partij daardoor extra aanwezig is.

Sinds augustus 2015 is er de Wet Veiligheid op school. Dit is geen geheel nieuwe wet. Het gaat om aanpassingen van al bestaande wetten: de Wet op het primair onderwijs, de Wet op het voortgezet onderwijs en de Wet op de expertisecentra (speciaal basisonderwijs en speciaal voortgezet onderwijs). In de Wet Veiligheid op school zijn verschillende verplichtingen voor schoolbesturen opgenomen, waaronder het beleggen van de taak van aanspreekpunt pesten binnen het onderwijsteam.

Deze handreiking omschrijft de vertrouwenspersoon als allround medewerker ter voorkoming van ongewenst gedrag, inclusief pesten. De vertrouwenspersoon was al het aanspreekpunt pesten, dit is immers de meest voorkomende vorm van ongewenst gedrag. In deze handreiking gaan we om die reden dan ook uit van continuering van deze werkzaamheden door de vertrouwenspersoon. De schoolleiding kan echter besluiten de verplichte taak van aanspreekpunt pesten bij iemand anders dan de vertrouwenspersoon te beleggen. In dat geval is het belangrijk om hier goed over te communiceren en het aanspreekpunt zichtbaar te maken in de school en aan de ouders. Taken in het vertrouwenswerk dienen

namelijk duidelijk afgebakend te zijn. De klachtenregeling moet kloppen op het onderwerp pesten en de afstemming met de vertrouwenspersoon moet goed zijn geregeld.

Deze herziene handreiking sluit naadloos aan bij de in voorjaar 2021 verschenen leidraad 'Vertrouwenswerk op school: een effectieve probleemaanpak' voor directies en besturen. Deze uitgave van School & Veiligheid werd in opdracht van het Ministerie van OCW ontwikkeld en biedt handvatten om het vertrouwenswerk in de school zo te organiseren dat leerlingen, ouders en medewerkers sneller uitkomen bij die medewerker die hen kan helpen. De interne vertrouwenspersoon neemt in deze leidraad een spilfunctie in. Er werd aan meegewerkt door vertegenwoordigers van de PO-Raad, VO-raad, MBO Raad, vertrouwensinspectie, klachtencommissies en het onderwijsveld. De leidraad is te downloaden op de website van School & Veiligheid: www.schoolenveiligheid.nl.

De Wet Passend onderwijs schrijft een zorgplicht voor aan scholen. Als er klachten zijn over de zorgplicht zelf, komen niet de vertrouwenspersonen in beeld, maar het samenwerkingsverband en de onderwijsconsulenten. Zij kunnen zowel de ouders als de school adviseren en begeleiden om de zorg zo optimaal mogelijk te organiseren. Ouders kunnen wel bij de vertrouwenspersoon aankloppen als het traject op school gepaard gaat met miscommunicatie of ongewenst gedrag, maar niet over de zorgplicht zelf.

Wij weten dat elke klacht en elke situatie anders is. Het kan dan ook gebeuren dat je in deze handreiking niet altijd het antwoord vindt dat op maat is voor de situatie op jouw school. Je kunt ons altijd ook raadplegen via ons Adviespunt. Deze is op schooldagen bereikbaar tussen 9.00- 16.00 uur, via adviespunt@schoolenveiligheid.nl of telefoon: 030- 285 66 16.

Op ons mailadres vertrouwenswerk@schoolenveiligheid.nl kun je je opmerkingen over deze uitgave kwijt. Die zijn meer dan welkom!

Wij wensen je veel succes in je vertrouwenswerk.

Stichting School & Veiligheid

De vertrouwenspersoon

1



De vertrouwenspersoon

Iedere school in Nederland beschikt tegenwoordig over een vertrouwenspersoon. Stichting School & Veiligheid kent in ieder geval geen scholen die er géén hebben. Dat is hoopgevend, maar zegt nog weinig over de uitvoering van deze functie. Scholen zijn vrij om zelf vorm te geven aan de sociale veiligheid en de functie van vertrouwenspersoon.

Het aanstellen van een vertrouwenspersoon is een van de belangrijkste instrumenten om te werken aan sociale veiligheid. Het is echter nog geen verplichting binnen het primair en voortgezet onderwijs. In het mbo is het aanstellen van een vertrouwenspersoon wel verplicht. Daar volgt deze plicht uit de mbo-cao. De vertrouwenspersonen in het mbo hebben daardoor een sterkere positie. School & Veiligheid streeft naar een wettelijke verplichting voor alle onderwijssectoren. Hoewel een vertrouwenspersoon volgens de landelijke wetgeving in het primair en voortgezet onderwijs dus niet verplicht moet worden aangesteld, schrijft de Kwaliteitswet wel een klachtenregeling voor. Dit betekent in de praktijk dat leerlingen, ouders en medewerkers van scholen (po, vo en mbo) een beroep kunnen doen op een vertrouwenspersoon, omdat scholen zelf ervoor kiezen om invulling te geven aan de klachtenregeling met de aanstelling van een vertrouwenspersoon.

1.1 Op zoek naar een vertrouwenspersoon

Het aanstellen van een vertrouwenspersoon begint met de vraag: Wat voor vertrouwenspersoon willen wij in onze school? De positie kan worden ingenomen door een medewerker van de school, met daarnaast bij voorkeur ook een externe deskundige, die aan een aantal kwalificatie-eisen voldoen die voor de vertrouwensfunctie nodig zijn.

Het gaat hierbij om de volgende drie categorieën:

- persoonlijke kwaliteiten;
- vaardigheden;
- kennis.

Persoonlijke kwaliteiten:

- op durven komen voor sociale veiligheid;
- toegankelijk zijn;
- empathisch zijn;
- congruent zijn;
- levenservaring hebben;
- integer zijn;
- professionele afstand kunnen houden tot de casuïstiek.

Vaardigheden:

- gespreksvoering: goed kunnen luisteren, doorvragen en samenvatten;
- een adviesgesprek en begeleidingsgesprek kunnen voeren;
- goed kunnen reflecteren, ook op eigen handelen;
- advies kunnen geven;
- voorlichting kunnen geven;
- kunnen omgaan met vertrouwelijke informatie.

Kennis van:

- sociale veiligheid;
- soorten ongewenst gedrag;
- de psychische gevolgen van ongewenst gedrag;
- menselijke interactie;
- de sociale kaart, intern en extern;
- de schoolcultuur;
- de klachtenprocedures, zowel intern als extern, inclusief juridische mogelijkheden.

Naast de beoordeling op deze kwalificatie-eisen, is het verstandig om van een kandidaat te vragen dat deze minimaal hbo-werk- en denkniveau heeft en een passende opleiding tot vertrouwenspersoon in het onderwijs heeft gevolgd. School & Veiligheid biedt zo'n opleiding aan. Zie voor meer informatie onze website: www.schoolenveiligheid.nl.

1.2 Hoofdtaken vertrouwenspersoon

In de praktijk wordt de vertrouwenspersoon vaak gezien als degene die de klager opvangt en begeleidt als er concrete klachten zijn. Neemt de school de positie van de vertrouwenspersoon serieus, dan zijn de preventieve en adviserende taken net zo belangrijk. Op scholen waar de vertrouwenspersoon goed is geïntegreerd, vervult deze een spilfunctie in de sociale veiligheid op school.

Om die spilfunctie waar te maken, vervult de vertrouwenspersoon drie hoofdtaken:

1. opvang, ondersteuning, begeleiding en doorverwijzing van een klager;
2. geven van voorlichting en initiëren van preventieve activiteiten;
3. gevraagd en ongevraagd advies geven.

Aan deze taken zijn randvoorwaarden verbonden. Vertrouwenspersonen moeten de positie en ruimte krijgen van de werkgever én die positie vervolgens zelf innemen om het werk naar behoren uit te kunnen voeren.

1.3 Positie krijgen

Een bestuur geeft de vertrouwenspersoon ruimte op de volgende wijze:

- Door de vertrouwenspersoon aan te stellen met een officiële benoeming, waarin staat dat deze uitsluitend verantwoording schuldig is aan het bestuur. Dit is noodzakelijk omdat in de praktijk blijkt dat als een klacht in een vergevorderd stadium is beland, deze zich ook vaak richt op de rol die de directie heeft gespeeld in het traject.
- Door de vertrouwenspersoon sparringpartner te laten zijn van de directie omtrent de sociale veiligheid.
- Door zich bewust te zijn van de kwetsbare positie van de vertrouwenspersoon en daarom rechtsbescherming te regelen zodat de vertrouwenspersoon niet persoonlijk aansprakelijk gesteld kan worden door ontevreden klagers.
- Door de vertrouwenspersoon de juiste faciliteiten te bieden zodat deze zijn werk naar behoren kan uitvoeren: professionalisering, een geschikte ruimte, mobiele telefoon en voldoende tijd.

Vertrouwenspersonen verkeren in een kwetsbare positie. Zij moeten vaak handelen in lastige situaties vol tegengestelde belangen, komen soms zelfs met een klager tegenover de directie of het bestuur te staan. Vertrouwenspersonen dienen daarom te worden beschermd tegen ontslag of andere benadeling die kan voortvloeien uit hun functie. Uitgangspunt daarbij is dat vertrouwenspersonen handelen binnen de taakstelling die is omschreven in de schooleigen klachtenregeling.

Onderstaande passages uit bestaande klachtenregelingen bieden de vertrouwenspersoon bescherming:

Rechtsbescherming

Geen enkel lid van de schoolorganisatie mag in zijn/haar positie binnen de onderwijsinstelling worden geschaad, doordat hij/zij als vertrouwenspersoon is betrokken bij een klachtenprocedure, zoals neergelegd in deze klachtenregeling.

Aansprakelijkheid

Voor schade die mogelijk voortvloeit uit werkzaamheden van de vertrouwenspersoon, is het bevoegd gezag aansprakelijk. Op voorwaarde dat vertrouwenspersoon handelt binnen de in de klachtenregeling omschreven taakstelling.

1.4 Positie innemen

Een vertrouwenspersoon die wordt gesteund door het bestuur moet ook zelf op actieve wijze te werk gaan en zijn positie innemen. De vertrouwenspersoon moet zich de zwaarte van zijn functie realiseren – hij draagt medeverantwoordelijkheid voor een veilige school – en zich bewust zijn van zijn voorbeeldfunctie. Een goede vertrouwenspersoon zal daarom:

- Goed vindbaar zijn voor klagers en alert zijn op meldingen en signalen.
- Niet gevoelig zijn voor hiërarchische verhoudingen.
- Kunnen reflecteren: kritisch zijn op eigen handelen en de klachtafhandeling naderhand evalueren.
- Regelmatig professionaliseren om op de hoogte te blijven van nieuwe ontwikkelingen en de eigen kennis te vergroten.
- Preventieve activiteiten rondom ongewenst gedrag initiëren.
- Zichzelf kenbaar maken binnen de school.
- Gevraagd en ongevraagd beleidsadviezen kunnen en durven geven.

1.5 Geheimhouding versus zorgvuldigheid

De functie vertrouwenspersoon kent geen beroepsgeheim. Geheimhouding zoals die in sommige klachtenregelingen is omschreven, heeft betrekking op het feit dat de vertrouwenspersoon zorgvuldig moet handelen in geval van klachten en niet zomaar informatie deelt die hem uit hoofde van de functie ter ore is gekomen. In sommige gevallen is de interne vertrouwenspersoon wel wettelijk verplicht melding te maken van een klacht bij het bevoegd gezag. Verdere informatie hierover volgt in hoofdstuk 7, dat over wetgeving gaat.

Ouders hebben recht op informatie van de school over hun kinderen tot 18 jaar. Als leerlingen onder de 18 jaar met hun klacht bij de vertrouwenspersoon aankloppen, worden in de regel de ouders hierover geïnformeerd. De directie dient criteria te formuleren voor wanneer ouders niet zullen worden geïnformeerd, bijvoorbeeld als daardoor een verslechtering van de situatie voor de leerling ontstaat. Als besloten wordt ouders niet te informeren, is dat altijd een directiebesluit en dient dit goed geregistreerd te worden.

Een veelvoorkomend voorbeeld

Een minderjarige leerling klopt bij de vertrouwenspersoon aan. 'Vertel', zegt de vertrouwenspersoon. 'Goed. Maar ik vertel het alleen als u het niet doorvertelt!'

School & Veiligheid adviseert om de term 'vertrouwelijkheid' op te nemen in het takenpakket van de vertrouwenspersoon in plaats van 'geheimhouding'. Vertrouwelijkheid is gekoppeld aan zorgvuldigheid als het gaat over de omgang met informatie, zaken en personen. Zie hiervoor de pagina 'Geheimhouding in het vertrouwenswerk' op onze website: www.schoolenveiligheid.nl.

1.6 Combineren van de functie vertrouwenspersoon

Vanwege de specifieke inhoud van de functie van vertrouwenspersoon komen niet alle schoolmedewerkers in aanmerking voor deze functie. Niet geschikt als vertrouwenspersoon zijn schoolmedewerkers die leidinggevende taken hebben, beleidstaken vervullen, coördinerende werkzaamheden hebben of een zorgfunctie vervullen. De reguliere werkzaamheden van deze schoolmedewerkers kunnen conflicteren met het onafhankelijke karakter van de werkzaamheden van de vertrouwenspersoon en drempelverhogend werken. Het is voor een klager moeilijk om een klacht te bespreken met een vertrouwenspersoon die zelf verantwoordelijk is voor het falend beleid of voor het teamlid over wie de klacht gaat.

Sommige scholen kiezen er toch voor om de functie van vertrouwenspersoon te combineren met een andere begeleidende taak. Er zijn basisscholen die de functie vertrouwenspersoon combineren met die van intern begeleider. In het voortgezet onderwijs zijn er scholen die de leerlingbegeleider ook als vertrouwenspersoon benoemen, en in het middelbaar beroepsonderwijs wordt geregeld de combinatie met studentenbegeleider gemaakt.

Het combineren van deze functies lijkt voor de hand liggend, omdat vergelijkbare vaardigheden worden gevraagd: luisteren, empathie tonen, professioneel begeleiden. Toch moeten scholen zich realiseren dat het vertrouwenswerk een andere taak is, met andere verantwoordelijkheden. Een combinatiefunctie is daarom niet wenselijk. Het grootste nadeel van de combinatiefuncties is dat ze verwarring scheppen over waar een klacht thuishoort en welke procedure gevolgd wordt om tot een oplossing te komen.

In de schema's hierna zijn de verschillen tussen de vertrouwenspersoon en de andere genoemde functies aangegeven.

Versillen tussen de vertrouwenspersoon en de intern begeleider (primair onderwijs)

Vertrouwenspersoon	Intern begeleider
Werkgebied: Ongewenst gedrag en machtsmisbruik (ook wat betreft communicatie) binnen of in verband met de onderwijssituatie.	Werkgebied: Leermiddelen en mogelijkheden mobiliseren binnen en buiten de school die aan leerlingen met onderwijsproblemen, leer- en gedragsproblemen hulp bieden
Doel: • Klacht wegnemen • Kwaliteitsbewaking • Kwaliteitsverbetering	Doel: • Tijdens de schoolloopbaan van een individuele leerling de leermogelijkheden, inclusief leeromgeving, optimaliseren
Doelgroep: • Leerlingen • Ouders • Personeel	Doelgroep: • Kinderen (en hun ouders) • Leerkrachten
Kader: • Arbowet • Cao • Kwaliteitswet • Wet op de bestrijding van seksueel misbruik en seksuele intimidatie in het onderwijs • Wet Veiligheid op school • Schooleigen klachtenregeling	Kader: • Begeleiding zoals is ingevuld door de eigen schoolorganisatie
Taken en procedure: • Vastgelegd in de schooleigen klachtenregeling	Taken en procedure: • Binnen schoolorganisatie afgesproken of niet afgesproken
Is de klager niet tevreden over de interne procedure of wil de klager de klacht buiten de school laten onderzoeken, dan kan een klacht bij de klachtencommissie worden ingediend.	n.v.t.
Acties naar aanleiding van een klacht: • Klager opvangen • Klager informeren over vervolgstappen om klacht weg te nemen • Klager begeleiden in de gekozen procedure of doorverwijzen • Nazorg (indien door de klager gewenst) • Bestuur (directie) gevraagd en ongevraagd adviseren om meer klachten te voorkomen • Naar aanleiding van de klacht ongevraagd adviseren hoe de schoolveiligheid te verbeteren	Acties naar aanleiding van een probleem: • Aandacht vragen (in de klas, schoolbreed, ouders) voor specifieke thema's (bijvoorbeeld echtscheiding, overlijden, ed.) • Contacten onderhouden (eventueel via zorgadviesteam) met tweede- en derdelijns hulpverlening

**Verschillen tussen vertrouwenspersoon en leerling- of studentenbegeleider
(voortgezet onderwijs en middelbaar beroepsonderwijs)**

Vertrouwenspersoon	Leerlingbegeleider/Studentenbegeleider
Werkgebied: Ongewenst gedrag en machtsmisbruik (ook wat betreft communicatie) binnen of in verband met de onderwijssituatie	Werkgebied: • Problemen die hun oorsprong hebben in persoonlijke sfeer/privésituaties • Problemen die het gedrag/het leren van de leerlingen beïnvloeden
Doel: • Klacht wegnemen • Kwaliteitsbewaking • Kwaliteitsverbetering	Doel: • Het welbevinden vergroten en het functioneren verbeteren van een individuele leerling
Doelgroep: • Leerlingen • Ouders • Personeel	Doelgroep: • Leerlingen
Kader: • Arbowet • Cao • Kwaliteitswet • Wet op de bestrijding van seksueel misbruik en seksuele intimidatie in het onderwijs • Wet Veiligheid op school (vo) • Schooleigen klachtenregeling	Kader: • Leerlingbegeleiding zoals die is ingevuld door de eigen schoolorganisatie
Taken en procedure: • Vastgelegd in de schooleigen klachtenregeling	Taken en procedure: • Binnen schoolorganisatie afgesproken of niet afgesproken
Is de klager niet tevreden over de interne procedure of wil de klager de klacht buiten de school laten onderzoeken, dan kan een klacht bij de klachtencommissie worden ingediend.	n.v.t.
Acties naar aanleiding van een klacht: • Klager opvangen • Klager informeren over vervolgstappen om klacht weg te nemen • Klager begeleiden in de gekozen procedure of doorverwijzen • Nazorg (indien door de klager gewenst) • Bestuur (directie) gevraagd en ongevraagd adviseren om meer klachten te voorkomen • Naar aanleiding van de klacht ongevraagd adviseren hoe de schoolveiligheid te verbeteren	Acties naar aanleiding van een probleem: • In de klas of schoolbreed aandacht vragen voor specifieke thema's (bijvoorbeeld depressie, scheiding, alcoholisme, automutilatie) • Contacten onderhouden met tweede- en derdelijns hulpverlening

TIPS

- Zorg dat je weet wat de school van jou als vertrouwenspersoon verwacht.
- Zorg dat je bent geschoold voordat je begint.
- Check of de randvoorwaarden op school aanwezig zijn en bespreek met de directie wat eventueel ontbreekt.
- Doe aan professionalisering.
- Controleer of je reguliere werkzaamheden niet conflicteren met je werk als vertrouwenspersoon en bespreek mogelijke conflicten met de directie, en vermeld daarbij dat je dit doet om het vertrouwenswerk goed uit te kunnen voeren.

Reflectie-actiekaart

De vertrouwenspersoon

			
Ik krijg voldoende ondersteuning in de school.			
Als vertrouwenspersoon heb ik een goede werkrelatie met mijn schoolleider.			
Ik ben een actieve vertrouwenspersoon.			
Reflectievragen: • Welke punten wilt u verbeteren? • Hoe? • Wie en wat hebt u daarvoor nodig?			
Actiepunten: 			

Opvang, begeleiding en verwijzing

2



Opvang, begeleiding en verwijzing

De vertrouwenspersoon kan voorlichtingsactiviteiten en adviesgesprekken goed voorbereiden, maar de opvang-, begeleidings- en verwijzingstaak valt niet altijd te plannen of voor te bereiden. Klagers kunnen onaangekondigd aankloppen en komen met zeer uiteenlopende problemen of klachten.

Tijdens de gesprekken wordt duidelijk op welk taakgebied een beroep wordt gedaan. Een professionele werkhouding is in deze fase erg belangrijk. Er zullen zich onvoorspelbare situaties voordoen, zoals gesprekken met verschillende partijen, waarvan de uitkomst altijd onzeker is. Openstaan voor hoe het klachttraject verloopt en je handelen aanpassen aan de omstandigheden vraagt professionele flexibiliteit van de vertrouwenspersoon.

Geregeld wordt de vertrouwenspersoon ook bij problemen, meldingen of klachten ingeschakeld die niet direct onder ongewenst gedrag of machtsmisbruik vallen. Ook in die gevallen is het belangrijk te beseffen dat laagdrempeligheid, openheid en vertrouwelijkheid het verloop van de probleemaanpak bevorderen. Ze zorgen voor een constructieve, oplossingsgerichte aanpak.

Dit geldt ook voor die problemen waarbij de vertrouwenspersoon geen formele begeleider is en ‘alleen’ verwijst naar de juiste functionaris binnen de school. Verwijzen lijkt eenvoudig, maar dat is het niet. Het is niet voor niets dat iemand zijn probleem bij de vertrouwenspersoon meldt. Behalve de melder doorverwijzen naar de juiste functionaris, probeert de vertrouwenspersoon ook het vertrouwen van de melder over te dragen op die ander.

2.1 Het eerste gesprek

De opvangtaak van de vertrouwenspersoon begint bij het eerste contact met de klager. Dit eerste gesprek tussen klager en vertrouwenspersoon is cruciaal: hier wordt het fundament gelegd voor de verdere begeleiding. Het komt regelmatig voor dat klagers zich na een eerste gesprek niet meer laten zien. In de registratieformulieren zie je dat vervolgens terug onder de noemer ‘hart luchten’. De vraag is wat de functie van zo’n gesprek is als er met de melding verder niets gebeurt. Als het gesprek eenmalig is, stel jezelf dan kritische vragen: Is de klacht opgelost? Was de uitkomst van het gesprek voldoende voor de klager? Is die uitkomst ook voldoende voor de schoolveiligheid? De antwoorden op deze vragen kunnen ertoe leiden dat er voor de vertrouwenspersoon toch werk volgt uit zo’n eenmalig gesprek.

De rol van de vertrouwenspersoon in het eerste gesprek mag niet worden onderschat en het doel ervan moet duidelijk zijn: werken aan een wederzijds vertrouwelijke relatie en komen tot een klachtdefinitie.

Tijdens de eerste ontmoeting wordt de basis gelegd voor de vertrouwensrelatie. Het begint al met de manier waarop de klager wordt ontvangen; de eerste indruk wordt al gevormd voor er een woord is gesproken. Dit gebeurt onbewust, maar voor de vertrouwenspersoon ligt er de taak dit juist wel bewust te ondergaan. Een professionele houding, zelfkennis, zelfreflectie en zelfbewustzijn voorkomen dat je te snel een oordeel velt over de klager, de aangeklaagde en de gebeurtenis. Wees je ervan bewust dat deze gevoeligheid voor de eerste indruk niet alleen voor jou als vertrouwenspersoon geldt, maar ook voor de klager.

Wanneer de vertrouwenspersoon subjectief naar de ander kijkt, worden zijn vragen ook subjectief, want gebaseerd op veronderstellingen. Dit kan ertoe leiden dat de vertrouwenspersoon onbewust de voorkeur aan de eigen oplossing geeft. Dat kan vervolgens het vervolgtraject ongunstig beïnvloeden.

Voorbeeld

Een leerling komt in de pauze bij de vertrouwenspersoon. Hij is boos omdat zijn mentor hem onterecht uit de klas heeft gestuurd. Zonder om verdere toelichting te vragen, reageert de vertrouwenspersoon met: 'Dan heb je zeker weer wat uitgespookt.'

Om het verhaal van de klager goed te horen, is het van belang dat de vertrouwenspersoon zich bewust is van zijn eigen houding. Die dient zo neutraal en objectief mogelijk te zijn. Een klager geeft zijn vertrouwen al door het feit dat hij simpelweg aanklopt bij de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon probeert vanaf het begin dat vertrouwen te laten groeien. De klager zit in een afhankelijke en kwetsbare positie: hij heeft

laten zien dat hij hulp nodig heeft en heeft een zekere verwachting dat de vertrouwenspersoon hem die hulp zal bieden. Opmerkingen als: 'Zo erg is dat toch niet', of: 'Ik denk dat dat niet zo bedoeld was', werken averechts en zullen het vertrouwen niet groter maken, maar eerder doen afnemen. In deze beginfase geeft de vertrouwenspersoon erkenning, ruimte aan alle emoties en biedt hij een luisterend oor. Vertrouwenspersonen moeten zich blijven realiseren wat het doel van dit eerste gesprek is: een vertrouwensrelatie opbouwen en tot een klachtdefinitie komen.

In het eerste gesprek luistert de vertrouwenspersoon vooral naar de klager, zonder hem 'goedbedoeld' te adviseren. Door het stellen van goede vragen kan het probleem boven tafel komen.

De meest geschikte techniek tijdens het eerste gesprek is de LSD-techniek: luisteren, samenvatten, doorvragen. Deze techniek gebruik je om te komen tot een goede klachtanalyse en klachtdefinitie.

Het kost een klager vaak veel energie om het verhaal neer te leggen en hij voelt zich daarna opgelucht. Hij ervaart een soort 'leegloop-gevoel' en dat moment is niet geschikt om veel nieuwe informatie op te nemen of naar adviezen te luisteren. Vermijd daarom in dit stadium opmerkingen als: als ik jou was zou ik... of: wil je niet dat ik vandaag nog...

Zo voorkomt de vertrouwenspersoon dat hij in de klassieke valkuilen stapt, namelijk de klacht:

- bagatelliseren
- te groot maken
- interpreteren
- diagnosticeren
- moraliseren

Na afloop van het gesprek kunnen de vertrouwenspersoon en de klager vaststellen of zij dezelfde klachtdefinitie hebben. Checkvragen zijn

daarbij een goed hulpmiddel. De vragende vorm benadrukt dat de klager verantwoordelijk blijft voor zijn klacht en dat hij de regie heeft over het vervolgtraject. De vertrouwenspersoon moet zich realiseren dat, hoe open en zelfbewust hij zich ook opstelt, de betekenis die hijzelf aan een klacht geeft, nooit identiek is aan die van de klager.

De eerste indruk, gevolgd door de opvang en de verdere communicatie, bepaalt de relatie.

Hoe beter het eerste stadium verloopt, hoe beter de relatie en hoe meer vertrouwen de klager in een goede klachtafhandeling zal hebben. Het vertrouwen is als het ware het bindmiddel tussen de relatie en de verwachting van een succesvolle klachtafhandeling. De verantwoordelijkheid voor het opbouwen van een professionele relatie ligt bij de vertrouwenspersoon.

2.1.1. Direct doorverwijzen

In de praktijk is de vertrouwenspersoon op veel scholen een vertrouwd persoon geworden. Dat houdt in dat hij als een natuurlijk (eerste) aanspreekpunt fungeert voor allerlei problemen en klachten die op school voorkomen. Deze spilfunctie van de vertrouwenspersoon is door School & Veiligheid uitgewerkt in de uitgave 'Vertrouwenswerk op school: een effectieve probleemaanpak'. Deze leidraad voor directies en besturen is te downloaden op de website van School & Veiligheid:

www.schoolenveiligheid.nl.

Het komt regelmatig voor dat iemand aanklopt bij de vertrouwenspersoon om zijn hart te luchten over de thuissituatie, omdat hij niet lekker in z'n vel zit of over zaken die buiten het werkgebied van een vertrouwenspersoon liggen. Bij deze gesprekken fungeert de vertrouwenspersoon vooral als een vertrouwd persoon voor de melder. Als echter blijkt dat het probleem niet in het takenpakket van de vertrouwenspersoon past, hoort deze de melder direct door te verwijzen naar de juiste begeleider.

Er zijn vragen die de vertrouwenspersoon kunnen helpen om duidelijk te krijgen of de ingebrachte casus wel of niet in zijn takenpakket hoort:

- Zitten beide partijen op school?
- Is het een probleem of klacht die de school of het onderwijs betreft?

- Neemt de klachtencommissie dit in behandeling als er op school geen oplossing wordt gevonden?

Als deze drie vragen met een 'ja' beantwoord worden, is de vertrouwenspersoon de juiste begeleider. Als één van de vragen met een 'nee' beantwoord wordt, verwijst de vertrouwenspersoon de melder door naar de juiste functionaris. Zie voor het afbakenen van taken ook hoofdstuk 5, 'Problemen, klachten en procedures'.

Een koude verwijzing (het geven van een naam, telefoonnummer of emailadres van een andere begeleider of hulpverlener) leidt meestal niet tot een gewenst resultaat. Koude verwijzingen worden namelijk vaak niet opgevolgd. Een warme overdracht is dan ook altijd aan te raden. Er zijn verschillende manieren van warme overdracht. Denk bijvoorbeeld aan:

- De vertrouwenspersoon neemt samen met de melder 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.

De wijze van overdracht wordt altijd afgestemd met de probleemdager en gebeurt niet zonder diens toestemming.

2.2 Informeren

De klager informeren over de rol van de vertrouwenspersoon en de mogelijkheden en oplossingen die er zijn helder uitleggen, is een primaire taak van de vertrouwenspersoon. Dit moet al in een vroeg stadium plaatsvinden, zodat de klager weet wat hij kan verwachten en welke keuzes hij kan maken. Te vroeg informeren kan echter averechts werken. Een klager is vaak emotioneel en heeft vooral behoefte om zijn verhaal te doen. Wanneer de vertrouwenspersoon in die fase al met zijn eigen informatie komt, kan hij de aansluiting missen. Informatie komt pas binnen als de klager voldoende ruimte heeft gehad om zijn emoties te uiten. Bij emotionele klagers kan die informatie het beste in het tweede gesprek worden gegeven, of na een duidelijke klachtdefinitie. Uitzonderingen hierop zijn

klagers die de vertrouwenspersoon uitsluitend raadplegen over de klachtenprocedure of over wetgeving, protocollen en dergelijke.

Sommige vertrouwenspersonen voelen snel de behoefte om informatie te geven, zodat de klager weet wat hij kan verwachten. Andere wachten een geschikt moment af, waarin emoties in mindere mate een rol spelen en de klager ontvankelijk is voor informatie. Informeren over wat een vertrouwenspersoon kan betekenen en hoe het traject zal verlopen, moet hoe dan ook. Het meest geschikte moment voor het geven van informatie is in veel gevallen na de klachtdefinitie. Dat kan aansluitend op het eerste gesprek of in het tweede gesprek, maar het is niet verstandig hier langer mee te wachten. Niet elke klacht heeft een vervolggesprek nodig. Het eerste gesprek kan in sommige gevallen voldoende tips en adviezen bevatten, zodat de klager zonder ondersteuning van de vertrouwenspersoon verder kan.

Tijdens de informatiefase moeten twee zaken aan bod komen:

1. Informatie geven over de rol van de vertrouwenspersoon

- Duidelijk maken wat een vertrouwenspersoon kan betekenen om verkeerde verwachtingen te voorkomen.
- Duidelijk maken dat de vertrouwenspersoon niet degene is die een klacht oplost. Dit is belangrijk, omdat klagers vaak hopen en verwachten dat als zij het probleem hebben neergelegd, de vertrouwenspersoon met een oplossing komt.
- Duidelijk maken dat de vertrouwenspersoon naast de klager staat, maar niet de klacht overneemt of zonder de klager stappen onderneemt.
- Duidelijkheid over de verwachting omtrent geheimhouding. In sommige gevallen moet de vertrouwenspersoon bepaalde klachten melden. Zie voor deze situaties onder meer hoofdstuk 7, 'Wetgeving'.

- Informeren over de mogelijkheid om naar een externe vertrouwenspersoon te gaan, als deze beschikbaar is.

2. Informatie geven over de klachtroute

- Informatie geven over de interne klachtafhandeling:
 - > Gesprek tussen de klager en de aangeklaagde. De vertrouwenspersoon kan de klager hierbij vergezellen.
 - > Bemiddelingsgesprek tussen de klager en de aangeklaagde. De vertrouwenspersoon kan dit gesprek regelen, maar bemiddelt nooit zelf.
- 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.
- Informatie geven over de externe klachtafhandeling:
 - > Uitleg over de weg naar de klachtencommissie (zie hoofdstuk 5, 'Problemen, klachten en procedures').
 - > Uitleg over het juridische traject (zie hoofdstuk 5).

De klager moet weten wat zijn opties zijn en deze moeten hem helder worden voorgelegd. De verschillende mogelijkheden hebben elk hun consequenties en het is de taak van de vertrouwenspersoon om die toe te lichten. Vervolgens kan de klager gaan nadenken en een vervolgetraject kiezen.

De klager moet over de juiste informatie beschikken om passende vervolgstappen te kunnen kiezen. De vertrouwenspersoon doet er wel goed aan om eventuele consequenties voor de relatie tussen klager en aangeklaagde als aandachtspunt te benoemen tijdens de informatiefase. Bij een hoogoplopend conflict wordt vaak gekeken naar de oorzaak en alle emoties eromheen. De relatie tussen de betrokkenen wordt dan vergeten. Een vertrouwenspersoon die voldoende in staat is geweest om de emoties van de klager te herkennen en erkennen, is de juiste persoon om de relatie tussen de klager en aangeklaagde bij de klager onder de aandacht te brengen en zo nodig de consequenties voor beide partijen te benoemen.

2.3 Begeleiden

Vanaf het moment dat de klager besluit om samen met de vertrouwenspersoon te werken aan een klachtoplossing, begint de begeleiding.

De vertrouwenspersoon heeft verschillende mogelijkheden om de klager te begeleiden. Het uitgangspunt moet hierbij vooral zijn: wat kan de klager zelf en waarbij heeft hij ondersteuning nodig? Bij elke fase van het klachttraject bepaalt de klager zelf wat hij van de vertrouwenspersoon nodig heeft.

Dat kan variëren:

1. Begeleiding in de voorbereiding. Bijvoorbeeld:

- Voorbereiden en oefenen van het gesprek met de andere partij:
 - > Wat wil je bereiken?
 - > Waar moet je op letten?
 - > Wat zijn je valkuilen?
- Afspraak maken met de andere partij indien deze bereid is tot een gesprek.

2. Klager vergezellen naar het gesprek.

- Vooraf met de klager afstemmen dat de rol van de vertrouwenspersoon tijdens het gesprek vooral beperkt is tot die van toehoorder, maar dat wanneer het gesprek een onaangename wending krijgt voor de klager, de vertrouwenspersoon wel kan ingrijpen. Er kan ook afgesproken worden dat de vertrouwenspersoon ter ondersteuning van de klager verhelderingsvragen stelt.
- De vertrouwenspersoon licht aan het begin van het gesprek zijn rol toe voor de aanwezigen en maakt duidelijk dat hij niet de gespreksleider of notulant is.
- Aan het einde van het gesprek vat de gespreksleider het gesprek samen en formuleert deze de gemaakte afspraken. De vertrouwenspersoon checkt bij de klager of dit klopt en of er nog aanvullingen zijn.

Soms kan het noodzakelijk zijn dat de vertrouwenspersoon een actievere rol neemt in een gesprek met de andere partij. Denk hierbij bijvoorbeeld

aan een klager die zich verbaal onvoldoende kan uitdrukken. Zo'n actievere rol neemt de vertrouwenspersoon echter alleen bij uitzondering aan. Standaard is de vertrouwenspersoon toehoorder en voert de klager zelf het woord.

3. Begeleiding bij de externe klachtafhandeling.

Mocht de interne klachtafhandeling niet tot het gewenste resultaat leiden, kan de klager beslissen om zijn klacht in te dienen bij de klachtencommissie. De ondersteuning van de vertrouwenspersoon kan in deze fase bestaan uit het geven van informatie over de werking van de klachtencommissie en de wijze van klachtindiening.

Wanneer er een traject bij de klachtencommissie wordt gestart, is het gebruikelijk dat de externe vertrouwenspersoon de begeleiding van de klager overneemt van de interne vertrouwenspersoon, als die overdracht nog niet plaats heeft gevonden. De externe vertrouwenspersoon kan behulpzaam zijn bij het formuleren van de klacht en de klager vergezellen bij de zitting van de klachtencommissie, indien deze dat wenst.

Zie voor meer informatie over de klachtencommissie hoofdstuk 5.8.1.

2.4 Relatieherstel

Relatieherstel speelt een centrale rol bij het werken aan een oplossing. Goede relaties kunnen irritaties en problemen aan. Als de relatie verslechtert, worden problemen, onenigheden en gedragingen uitvergroot en zullen ze eerder tot klachten leiden.

Proberen de relatie tussen klager en aangeklaagde te herstellen, kan het oplossen van een klacht vergemakkelijken. Het voeren van een goed gesprek waarin duidelijke afspraken worden gemaakt, is de meest winstgevende manier om de relatie te herstellen en de klacht op te lossen.

Het is aan te bevelen om, als dat nog mogelijk is, samen met de klager het gesprek met de aangeklaagde aan te gaan en dit gesprek samen voor te bereiden.

Hoe wenselijk een goed gesprek echter ook mag zijn, dit slaagt niet altijd. Zit zo'n gesprek er echt niet in, dan is het de moeite waard om de

optie van bemiddeling met de klager te bespreken. Bemiddeling richt zich namelijk niet alleen op het zoeken van gezamenlijke oplossingen, maar ook op relatieherstel.

Het moet duidelijk zijn voor de klager dat de vertrouwenspersoon niet zelf kan optreden als bemiddelaar. Omdat de vertrouwenspersoon de klager begeleidt, heeft hij per definitie geen neutrale positie. Zou de vertrouwenspersoon bemiddelen, kan hij door begrip te tonen voor het standpunt van de aangeklaagde het vertrouwen verliezen van de klager. De bemiddeling moet daarom worden gedaan door een derde, neutrale persoon.

2.5 Bemiddeling door een derde

Mocht de klager openstaan voor bemiddeling, dan staat de vertrouwenspersoon het volgende te doen:

1. Nagaan of de klacht zich leent voor bemiddeling. Er mag bijvoorbeeld geen sprake zijn van een vermeend zedendelict of andere situatie waarbij de wet is overtreden.
2. Nagaan of ook de andere partij bereid is om het conflict met behulp van bemiddeling op te lossen.
3. Het bemiddelingsgesprek organiseren. De vertrouwenspersoon beschikt over de contactgegevens van de bemiddelaar.

Bemiddeling door een externe partij kan de volgende voordelen hebben:

- Er is sprake van wederzijdse bereidheid om naar elkaar te luisteren, wat kan leiden tot begrip.
- Er wordt gezamenlijk gezocht naar gemeenschappelijke belangen.
- Er wordt gezocht naar een passende oplossing voor het conflict én relatieherstel.
- Er wordt voorkomen dat een klacht bij de klachtencommissie belandt.

Als in de school geen bemiddelaar aanwezig is, bestaat de mogelijkheid om een contract af te sluiten met een erkende bemiddelaar die kan worden ingezet op het moment dat dat nodig is.

Meer toelichting over de rol van de vertrouwenspersoon bij bemiddeling is te vinden op de pagina 'Bemiddeling bij klachten' op de website van School & Veiligheid: www.schoolenveiligheid.nl.

2.6 Loyaliteit

Na het eerste gesprek moet de vertrouwenspersoon bij zichzelf te rade gaan of hij de juiste persoon is om de klager te begeleiden. Gevoelens van loyaliteit zijn een valkuil: een klacht over een collega waarmee je goed samenwerkt, wordt gemakkelijk gebagatelliseerd of er ontstaat begrip voor het standpunt van de aangeklaagde collega. Loyaliteitsgevoelens kunnen ook in de weg zitten wanneer de schoolleiding een standpunt heeft waar de vertrouwenspersoon meer begrip voor heeft dan voor het standpunt van de klager. Belangrijk is dat de vertrouwenspersoon de begeleiding zuiver houdt en zich richt op de professionele ondersteuning van de klager en niet op de verdediging van de collega of de schoolleiding. Als loyaliteit toch een rol blijft spelen, is het aan te raden om de klager over te dragen naar een andere vertrouwenspersoon.

Hetzelfde geldt voor loyaliteit aan de eigen school en de angst de goede naam daarvan aan te tasten. Het is belangrijk te beseffen dat scholen die doortastend en in alle openheid klachten hebben afgehandeld, op meer waardering kunnen rekenen van hun personeel, leerlingen en ouders dan scholen die hebben geprobeerd om een zaak in de doofpot te stoppen.

2.7 Externe vertrouwenspersoon

Veel scholen hebben naast een interne vertrouwenspersoon ook een externe vertrouwenspersoon aangesteld. Een externe vertrouwenspersoon heeft geen arbeidsrelatie met de school en heeft daardoor letterlijk en figuurlijk meer afstand. Mede daardoor kan hij meer vertrouwen bieden aan een klager wanneer deze teleurgesteld is in de school. Ook loyaliteitskwesaties spelen in mindere mate een rol bij een externe ver-

trouwenspersoon, al zijn sommige externe vertrouwenspersonen ook financieel afhankelijk van hun werk voor een school.

De klager kan zijn klacht direct bij een externe vertrouwenspersoon neerleggen, maar de praktijk wijst uit dat de meeste klagers eerst naar de interne vertrouwenspersoon gaan. Uitzonderingen daarop zijn klachten die worden gemeld vanuit kleine basisscholen. Klagers hebben daar vaak al bij meerdere functionarissen op school tevergeefs aangeklopt. Zij hebben dan bij voorbaat geen vertrouwen meer in medewerkers van de school, dus ook niet in de interne vertrouwenspersoon. Of het betreft ouders die het bestuur niet vertrouwen, omdat er vriendschappelijke relaties bestaan tussen het bestuur en de directie van de school.

Ondanks alle professionaliteit van de vertrouwenspersoon en de goede intenties van zowel de interne vertrouwenspersoon als de klager, is doorverwijzen naar een externe vertrouwenspersoon in sommige gevallen de beste oplossing om de begeleiding professioneel te laten verlopen.

Redenen voor doorverwijzing naar de externe vertrouwenspersoon zijn bijvoorbeeld:

- De klager heeft geen vertrouwen in de interne vertrouwenspersoon.
- De klager heeft geen vertrouwen (meer) in de school.
- De klager wil met een meer onafhankelijke partij de interne procedure doorlopen.
- De vertrouwenspersoon draagt zelf de klager over naar de externe vertrouwenspersoon omdat:
 - > de vertrouwenspersoon te nauw betrokken is bij de klager en de klacht, en dat een goede begeleiding in de weg staat;
 - > er loyaliteitsgevoelens spelen ten opzichte van de school of collega's, die een goede begeleiding in de weg staan;
 - > de voorwaarden die nodig zijn om de vertrouwenstaken op school uit te voeren niet aanwezig zijn, omdat de begeleiding door de vertrouwenspersoon door collega's en/of directie als bedreigend of ongewenst wordt ervaren;
 - > de interne vertrouwenspersoon van mening is dat dit het beste is voor de klager, omdat zij bijvoorbeeld samen een (negatieve) geschiedenis hebben die de professionele begeleiding en een neutrale kijk op de zaak in de weg staat.

- De interne procedure is doorlopen zonder gewenst resultaat en de klager besluit vervolgens een officiële klacht bij de klachtencommissie in te dienen.

Een externe vertrouwenspersoon kan uitkomst bieden door zijn frisse kijk op de klacht. Die opent misschien nieuwe deuren voor de klager. School & Veiligheid raadt externe vertrouwenspersonen aan om eerst dezelfde informele route te doorlopen met de klager als de interne vertrouwenspersoon doet, als de klager daarvoor openstaat. Ook bestaat de kans, spijtig genoeg, dat het bestuur of de directie eerder geneigd is te luisteren naar de externe vertrouwenspersoon dan naar de interne.

2.8 Doorverwijzen

Als blijkt dat een probleem, melding of klacht niet in het takenpakket van een vertrouwenspersoon past, behoort de vertrouwenspersoon de probleemdager direct door te verwijzen, zoals beschreven in 2.1.1. Er zijn echter problemen en klachten die wel binnen het takenpakket van de vertrouwenspersoon vallen, maar waarbij toch de meest professionele actie van de vertrouwenspersoon doorverwijzen is. In de volgende gevallen is het goed om door te verwijzen:

1. Er zijn legitieme redenen om niet zelf de begeleiding te doen.

Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer de vertrouwenspersoon:

- a. een negatieve relatiegeschiedenis heeft met de klager;
- b. emotioneel te betrokken is bij de klager of bij de (soort) klacht;
- c. merkt dat loyaliteit ten opzichte van de aangeklaagde of ten opzichte van de school zijn begeleiding beïnvloedt;
- d. constateert dat de interne mogelijkheden al doorlopen zijn en inschat dat de begeleiding door een andere vertrouwenspersoon succesvoller zal zijn.

Vragen die de vertrouwenspersoon zichzelf kan stellen zijn: ben ik de beste begeleider voor deze klager? Heb ik in deze kwestie voldoende neutraliteit ten opzichte van de aangeklaagde, de school en de klacht? Verwijzen naar een andere vertrouwenspersoon kan een weloverwogen, professionele beslissing zijn. De klager heeft recht op een betrok-

ken, betrouwbare en deskundige begeleider, die zich niet laat leiden door zijn eigen mening en niet oordeelt. Ook heeft de klager recht op een begeleider die uitsluitend loyaal naar hem is.

2. De mogelijke klachtroutes zijn in kaart gebracht en de klager heeft zijn eigen route gekozen.

De vervolgstappen wil de klager zelf nemen, zonder directe begeleiding van de vertrouwenspersoon.

Het werk van de vertrouwenspersoon bestaat in dit geval uit de volgende (mogelijke) handelingen:

- a. De klager informeren over waar de verschillende verantwoordelijkheden liggen met betrekking tot de klacht; wie heeft bijvoorbeeld binnen de school het mandaat tot het nemen van beslissingen, sanctioneren, e.d.
- b. Mocht de klager dat wensen, het gesprek met de gekozen functionaris faciliteren.
- c. Mocht de klager daar behoefte aan hebben, het gesprek samen met de klager voorbereiden.
- d. Met de klager afspreken hoe het gesprek tussen de klager en de gekozen functionaris, of de aangeklaagde, wordt geëvalueerd.

Bij deze doorverwijzing blijft de vertrouwenspersoon op de achtergrond aanwezig. Mocht zijn begeleiding toch nodig of gewenst zijn, dan neemt hij zijn positie naast de klager alsnog in.

3. De klager heeft naast de begeleiding van de vertrouwenspersoon in de klachtenprocedure ook psychosociale ondersteuning (hulpverlening) nodig.

Er kunnen verschillende redenen zijn waarom de klachtsituatie grote emotionele gevolgen heeft voor de klager. Het kan bijvoorbeeld voorkomen dat de klachtsituatie eerdere, soms tot dan toe onbewuste, negatieve emoties oproept.

De klager is doorgaans wel in staat om met de vertrouwenspersoon de klachtroute te doorlopen. De verwijzing naar psychosociale hulpverlening gebeurt daarnaast. Het ligt voor de hand om dit via de huisarts te laten verlopen, ervan uitgaande dat deze over een recent en goed overzicht van mogelijke hulpverlening beschikt.

Als de klager een leerling is, kan naast de huisarts ook de schoolmaat-

schappelijk werker en/of de jeugdarts een verwijsmogelijkheid zijn. Bij doorverwijzing van minderjarige leerlingen moet altijd een ouder betrokken worden.

4. De klager voelt zich niet sterk of veilig genoeg om stappen te zetten in de klachtenprocedure.

Angsten, minderwaardigheidsgevoelens en negatieve ervaringen kunnen een klager blokkeren om in actie te komen. Als deze persoonlijke blokkades, psychisch of emotioneel, acties onmogelijk maken, is het beter om de begeleiding op te schorten en de klager door te verwijzen naar passende persoonlijke ondersteuning. De verwijzing naar deze ondersteuning kan via de huisarts gebeuren.

Als de klager een leerling is, kan naast de huisarts ook de schoolmaatschappelijk werker en/of de jeugdarts een verwijsmogelijkheid zijn. Bij doorverwijzing van minderjarige leerlingen moet altijd een ouder betrokken worden.

Het kan zijn dat de klager eerst moet werken aan zijn psychische blokkades, voor hij verder kan met de klachtenprocedure. Is dit het geval, dan kunnen de vertrouwenspersoon en de klager in een later stadium weer het contact oppakken en de klager kan de klachtenprocedure herstarten. De klager bepaalt wanneer het zover is. De vertrouwenspersoon onderneemt tussentijds geen actie.

2.9 Registratie

Registratie behoort tot de basistaken van de vertrouwenspersoon.

Registratie is noodzakelijk:

- voor een adequate afhandeling van de klacht;
- om na te kunnen gaan of gemaakte afspraken zijn nagekomen en of de klacht is weggenomen;
- om (veel) voorkomende ongewenste omgangsvormen op school in kaart te brengen;
- ten behoeve van het jaarverslag van de vertrouwenspersoon aan het

bevoegd gezag (zie 4.3);

- als basis voor het geven van advies over te nemen preventieve maatregelen;
- ter verantwoording van de tijdsbesteding van de vertrouwenspersoon.

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.

Elk 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, geschreven 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 interview 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 overgedragen te worden 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.

Meer informatie over registratie en privacy en een voorbeeld van een klachtregistratieformulier is te vinden op de website van School & Veiligheid: www.schoolveiligheid.nl.

Elk schoolbestuur heeft een functionaris gegevensbescherming (FG) aangesteld. Dit is iemand die binnen de scholen toezicht houdt op de toepassing en naleving van de AVG. De FG kan de vertrouwenspersoon adviseren over een juiste omgang met dossiers en beveiliging.

Reflectie-actiekaart

Opvang, ondersteuning en begeleiding

			
Ik voel me als vertrouwenspersoon verantwoordelijk voor het voeren van het eerste gesprek.			
Ik noem bemiddeling altijd als een mogelijke vervolgstap.			
Ik registreer elke klacht.			
Reflectievragen: • Welke punten wil je verbeteren? • Hoe? • Wie en wat heb je daarvoor nodig?			
Actiepunten:			

Voorlichting en preventie

3



Voorlichting en preventie

Vorkomen is beter dan genezen. Voorlichting en preventie behoren dan ook tot de hoofdtaken van een vertrouwenspersoon.

Voorlichting zorgt er ook voor dat de vertrouwenspersoon als aanspreekpunt voor problemen en klachten gevonden wordt.

Om het vertrouwenswerk goed te kunnen uitvoeren, is het belangrijk dat de doelgroepen weten dat er een vertrouwenspersoon is en hoe deze benaderd kan worden. Door goede voorlichting wordt de vertrouwenspersoon zichtbaar en vindbaar. Dit is ook een taak voor de directie. Wanneer deze de vertrouwenspersoon als een laagdrempelige voorziening faciliteert, laat de school daarmee zien dat ernaar wordt gestreefd dat alles veilig bespreekbaar wordt bij deze functionaris. Het is ook belangrijk dat de directie zorgt voor een goede introductie van de vertrouwenspersoon.

In de voorlichting zal de vertrouwenspersoon aandacht moeten besteden aan zijn rol als begeleider van klachten rond ongewenst gedrag én zijn rol als verwijzer bij overige problemen.

3.1 Doelgroepen

Vertrouwenspersonen in het onderwijs hebben met drie doelgroepen te maken:

- leerlingen,
- ouders,
- schoolmedewerkers, waaronder ook leidinggevend en onderwijsondersteunend personeel, schoolmaatschappelijk werkers en stagiairs.

Voorlichting en preventie moeten goed afgestemd zijn op de doelgroep. Hoe beter de vertrouwenspersoon een doelgroep kent, hoe beter hij de voorlichtingsactiviteit op deze doelgroep kan richten.

Als een school beschikt over een externe vertrouwenspersoon, is het van belang dat deze zich ook bekendmaakt. Zeker voor personeel en ouders is het goed om te weten wie deze functie bekleedt. In de praktijk doen zij namelijk vaker een beroep op een externe vertrouwenspersoon dan leerlingen.

3.2 Doelen voorlichting

Voorlichting begint met het bekendmaken van de vertrouwensfunctie. Iedereen die een probleem of klacht heeft, wordt uitgenodigd om naar de vertrouwenspersoon te stappen. Afhankelijk van het type probleem of klacht zal de vertrouwenspersoon verwijzen naar derden of zelf de begeleiding ter hand nemen.

In de voorlichting moet duidelijk worden welk type problemen en klachten de vertrouwenspersoon zelf oppakt, en wanneer wordt doorverwezen.

Naast informeren over het vertrouwenswerk zelf, kan voorlichting ook een preventief karakter hebben, denk bijvoorbeeld aan:

- Informeren over het voorkomen van ongewenst gedrag, zoals onder andere:
 - > pesten
 - > seksuele intimidatie
 - > discriminatie
 - > agressie
- Informeren over het schoolveiligheidsbeleid om ongewenst gedrag te voorkomen en aan te pakken, zoals bijvoorbeeld protocollen en gedragsregels.

3.3 Basisregels voorlichting

Elke school geeft basisinformatie over hoe de school omgaat met klachten en problemen. Deze informatie staat in de schoolgids, op de website en in de klachtenregeling. Deze informatievoorziening is geen actieve vorm van voorlichting en wordt meestal door de directie geregeld. Bij doelgerichte voorlichting is de vertrouwenspersoon zelf aan zet.

Op de meeste scholen wordt aan het begin van het schooljaar uitleg gegeven over het werk van een vertrouwenspersoon. Ouders en leerlingen worden dan vaak overspoeld met informatie. Zeker als het bij die ene keer blijft, is de kans groot dat de informatie zijn doel mist. Voorlichting heeft de beste kans van slagen als aan de volgende voorwaarden wordt voldaan:

- De voorlichting wordt cyclisch, het hele jaar door, gegeven en niet alleen aan het begin van een schooljaar.
- De voorlichting is afgestemd op de doelgroep.
- De voorlichting wordt in wisselende vorm gegeven. Tien keer verspreid over het schooljaar dezelfde flyer uitdelen heeft minder effect dan een afwisseling van middelen: flyers, een spel, een voorlichtingsfilmpje, een discussie voeren aan de hand van stellingen, een thema-week etc.
- De voorgenomen voorlichtingsactiviteiten zijn realiseerbaar binnen de beschikbare tijd en financiële middelen.

Het maken van een voorlichtingsplan voor het hele schooljaar helpt de vertrouwenspersoon de rode draad vast te houden rond de geplande voorlichtingsactiviteiten. Onderstaand voorbeeld kun je daarbij als hulpmiddel gebruiken.

Voorlichtingsplan - werkblad

	weeknr	doelgroep	activiteit	benodigde middelen	benodigde tijd
periode 1					
periode 2					
periode 3					
periode 4					

TIPS

- Kijk in de schoolgids of de vertrouwenspersoon wordt genoemd onder het kopje 'klachten'.
- Een prikbord in de personeelskamer is een goede plek om relevante informatie op te hangen. Zo zorg je dat ook het personeel de weg naar de vertrouwenspersoon vindt.
- Het digitale display voor mededelingen in de centrale hal is geschikt om informatie te geven.
- Op de schoolwebsite kun je je voorstellen als vertrouwenspersoon.
- Stel jezelf voor op ouderavonden.
- Maak een folder speciaal voor ouders.
- Stel jezelf in alle klassen voor als vertrouwenspersoon en maak gebruik van interactie zoals een casusbespreking of kringgesprek.
- Deel visitekaartjes uit met naam, telefoonnummer, e-mailadres, bereikbaarheid.

Op de website van School & Veiligheid www.schoolenveiligheid.nl staan voorbeelden van bruikbare voorlichtingsmiddelen. Ook is daar een voorbeeldparagraaf voor in de schoolgids te vinden. De school kan deze paragraaf gebruiken om aan de wettelijke verplichting te voldoen. Het Klachtrecht verplicht scholen voor basis- en voortgezet onderwijs namelijk om in hun schoolgids aan te geven hoe zij klachten behandelen.

3.4 Preventie

De vertrouwenspersoon heeft ook als taak preventieve activiteiten en voorlichting te organiseren om ongewenst gedrag te voorkomen. Klachtenregelingen omschrijven dit als een basistaak van de vertrouwenspersoon. Ook het schoolbeleid verplicht de school om preventieve taken uit te voeren.

Aandachtsgebieden waarop de vertrouwenspersoon het vaakst met

klachten wordt geconfronteerd zijn:

- communiceren,
- pesten,
- seksuele intimidatie.

3.4.1 Communiceren

De wijze van communiceren van schoolmedewerkers leidt vaak tot extra klachten. Bij hun oorspronkelijke klacht over ongewenst gedrag voelen klagende ouders en leerlingen zich soms niet gehoord, niet serieus genomen en niet erkend. Schoolmedewerkers moeten zich realiseren dat als iemand met een klacht komt, zij de verantwoordelijkheid dragen voor goede communicatie, en niet de klager. De vertrouwenspersoon kan zijn directie adviseren om bijeenkomsten rond dit thema te organiseren.

Onderwerpen voor zo'n bijeenkomst kunnen onder andere zijn:

- gelijkwaardige communicatie met ouders;
- empathische gespreksvoering: begrip voor de visie en beleving van de ouder;
- oplossingsgericht denken & communiceren.

3.4.2 Pesten

Pestgedrag komt op elke school voor. Pesten op school helemaal uitbannen is een utopische gedachte. Maar iedere school heeft de taak om pesten te proberen voorkomen (preventief) en pesten aan te pakken (curatief). De vertrouwenspersoon kan voorlichting geven en als vraagbaak dienen als het gaat om het voorkómen van pesten en het vóórkomen daarvan. Hij kan daarbij samenwerken met andere functionarissen die zich met de aanpak van pesten bezighouden.

Voorlichting kan door in de klas te praten met leerlingen over:

- wat pesten is;
- wat pesten met iemand doet;
- hoe je elkaar kan helpen;
- hoe je om hulp kan vragen als je met pesten te maken hebt;
- hoe je in de klas wél met elkaar om wil gaan.

Deze informatie helpt leerlingen pestsituaties te duiden en escalatie te voorkomen.

Om pesten zoveel mogelijk te kunnen voorkomen, moet rekening worden gehouden met de volgende aandachtsgebieden:

- weerbaarheid,
- sociale vaardigheid,
- anti-pestprotocol,
- afspraken en regels, inclusief sancties,
- pedagogisch handelen,
- sociale media,
- groepsdynamica.

Onderdeel van pestpreventie is dat leraren voortdurend aandacht hebben voor groepsdynamica. Elke verandering binnen en buiten een groep zorgt ervoor dat de sociale structuur van die groep verandert. De pikorde binnen een groep is erg gevoelig voor veranderingen. De groepsleerkracht of de leraar die voor de klas staat, is wezenlijk onderdeel van de groep. Sterker nog, zij zijn de leider van de groep leerlingen waar zij les aan geven. Dat betekent dat zij elke keer als zij voor de klas staan bewust bezig moeten zijn met de vraag hoe zij de veiligheid in de klas kunnen waarborgen en bevorderen. Aandacht voor pesten is geen eenmalige activiteit in de eerste week van het schooljaar, het moet voortdurend en schoolbreed op de agenda staan. Leraren kunnen de sociale veiligheid in ieder geval bevorderen door continu aandacht te schenken aan positieve groepsvorming en groepsdynamica. Dat kan door sturing te geven aan de vorming van een groepsnorm, hierover met leerlingen te praten en indien nodig gedrag te corrigeren, zo mogelijk op een positieve wijze.

Leraren die voor de groep staan, moeten zich bewust zijn van hun voorbeeldfunctie en het daarmee gepaard gaande voorbeeldgedrag. Niet op pestsituaties reageren, betekent pestgedrag accepteren en groen licht geven aan de pester.

Voorbeeld

Als een remedial teacher een jongen uit groep 7 ophaalt voor bijles, roepen zijn groepsgenoten: 'Ja, neem hem alsjeblieft mee, niemand mist hem hier toch!' De leerkracht kijkt de leerlingen hoofdschuddend aan, maar zegt verder niets.

Als hulpmiddel voor leraren om pesten vroegtijdig te herkennen, heeft Apemanagement de 'Signaalkaart pesten: de zes pest-alerts!' ontwikkeld. Deze is te bestellen via hun website:

www.webshop-apemanagement.nl

Over groepsdynamica in de klas is meer informatie te vinden op de website van School & Veiligheid: www.schoolenveiligheid.nl

Een duidelijke pestaanpak heeft een preventieve werking voor de toekomst. Scholen zijn vrij in hun keuze voor een pestaanpak. Maar voor iedereen geldt dat duidelijke afspraken, regels en protocollen meer veiligheid en houvast bieden. Er moeten binnen de school duidelijke afspraken zijn over wat onder pesten wordt verstaan en welke sanctie bij welk ongewenst gedrag wordt toegepast. Zo weten de leerlingen en hun ouders dat bepaalde overtredingen door de school consequent worden afgehandeld. Een duidelijk verwoord protocol geeft helderheid over wat de school al doet om pesten te voorkomen en aan te pakken.

Meer informatie over pesten is te vinden op de website van School & Veiligheid: www.schoolenveiligheid.nl

Informatie over interventies bij pesten staat op de website van het Nederlands Jeugdinstituut: www.nji.nl

Op de website Pestweb.nl – een initiatief van School & Veiligheid – vinden leerlingen uit het basis- en voortgezet onderwijs informatie over pesten op school en tips en adviezen om pesten tegen te gaan: www.pestweb.nl

Naast het voeren van een eigen schoolbeleid rondom pesten is de school wettelijk verplicht om de veiligheidsbeleving van leerlingen jaarlijks te monitoren.

De uitkomst van deze monitoring zou schoolbreed besproken kunnen worden. Onderdelen ervan kunnen aanknopingspunten bieden om met leerlingen, personeel of met ouders in gesprek te gaan.

Denk aan het organiseren van ouderavonden waar met ouders wordt besproken wat er binnen de school is geregeld om pesten te voorkomen en aan te pakken. Zo'n ouderavond leent zich ook voor het uitspreken van wederzijdse verwachtingen over het tegengaan van pesten.

Binnen teams is het goed te bespreken welke acties gezien de uitkomst van de monitoring nodig zijn om de veiligheid van leerlingen te vergroten.

Ook schoolmedewerkers kunnen last hebben van pestgedrag, of dat nu afkomstig is van leerlingen, collega's of leidinggevenden. Er is vaak weinig oog en aandacht voor, terwijl het om de veiligheid van het personeel gaat. Het is aan te raden hier wel aandacht aan te schenken. Dat kan bijvoorbeeld tijdens teamvergaderingen. Recente onderzoeken, schoolleigen tevredenheidsonderzoeken en dergelijke kunnen als aanleiding worden gebruikt om dit thema op de agenda te zetten.

Voorbeeld

Een leerkracht stuurt via WhatsApp een foto van een collega door naar een groep collega's, geplukt van zijn facebookpagina, met de opmerking: als we nou allemaal reageren dat dit echt niet kan?

Meer informatie over wetgeving en beleid rondom pesten is te vinden in hoofdstukken 7 en 8.

3.4.3 Seksuele intimidatie

Seksuele intimidatie is een breed begrip. Seksueel grensoverschrijdend gedrag kan variëren van het geven van een knipoog tot verkrachting.

Een hand op de schouder kan als een intiem gebaar bedoeld zijn, maar als intimiderend ervaren worden. Net zoals bij elk gedrag bepaalt het 'slachtoffer' wat gewenst of ongewenst is.

Gedragingen die onder seksuele intimidatie vallen, moeten extra aandacht krijgen. Tot seksueel grensoverschrijdend gedrag worden namelijk

ook gedragingen gerekend die niet alleen als ongewenst ervaren worden, maar ook de wet overtreden. In die gevallen moeten vertrouwenspersonen, net als elke schoolmedewerker, andere stappen ondernemen dan in de gangbare begeleiding.

Het schoolbeleid moet erop gericht zijn een schoolcultuur te creëren waarin leerlingen én schoolmedewerkers leren om zich respectvol te gedragen naar anderen. Een schoolcultuur 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 welke ongeschreven zijn – vast te leggen in gedragsregels voor leerlingen en een gedragscode voor het personeel. Een duidelijke beschrijving, die aangeeft wat de school onder gewenst en professioneel gedrag verstaat, heeft een preventieve werking en kan tevens dienen als toetssteen bij grensoverschrijdingen.

Op school kan seksueel grensoverschrijdend gedrag vertoond worden tussen leerlingen, tussen leerlingen en schoolmedewerkers en tussen schoolmedewerkers. Grensoverschrijdend gedrag tussen deze verschillende partijen is niet steeds van dezelfde orde. Afhankelijk van de partij waar het om gaat, is een andere aanpak en voorlichting nodig.

3.4.3.1.Seksuele grensoverschrijding leerlingen

Leerlingen ontwikkelen zich tijdens hun schoolperiode voortdurend, ook op seksueel gebied. Ze leren omgaan met de eigen seksualiteit en gender, en die van anderen. Experimenteren op seksueel gebied hoort daar bij. Vaak experimenteren leerlingen buiten het zicht van Leraren. Als experimenteren grensoverschrijdend wordt, gebeurt dat eerder in een één-op-één-situatie zoals op de wc, in een kleedkamer, op een beschut plekje van het schoolplein, tijdens het schoolkamp of op een schoolfeest. Naast de fysieke schoolomgeving zijn sociale media bij uitstek een plek waar leerlingen graag experimenteren en grenzen opzoeken en verleggen. Dat lijkt soms buiten het bereik van de school, maar heeft wel degelijk invloed op de sociale veiligheid in de klas.

Bij onderzoekend leren en het opzoeken van grenzen hoort ook dat grenzen soms licht overschreden worden. Het kan ook zijn dat niet de afspraken van de school worden overschreden, maar wel een persoonlijke grens van een leerling. Bij de voorlichting maakt de vertrouwenspersoon duidelijk dat leerlingen in alle gevallen van seksueel grensoverschrijdend gedrag een beroep kunnen doen op ondersteuning en begeleiding van de vertrouwenspersoon. Met seksuele grensoverschrijding online ga je vaak hetzelfde om als met grensoverschrijding in de klas en op school.

Ondanks het feit dat de seksuele ontwikkeling een normale ontwikkeling is, die hoort bij volwassen worden, zijn er leraren die het erg moeilijk vinden om hierover met leerlingen in gesprek te gaan. Ook hier moet op school aandacht voor zijn. De vertrouwenspersoon kan daarom vanuit zijn preventieve taak de directie adviseren om:

- Aandacht te besteden aan seksueel integer gedrag en seksuele diversiteit. De kerndoelen in het po (38), vo (43) en so (53) gaan hierover:
 - > Leerlingen ondersteunen bij bewustwording van hun eigen seksualiteit en gender, en die van de ander, ontwikkeling seksueel integer gedrag.
 - > Een respectvolle houding bevorderen naar lhbt-medeerlingen.
 - > Leerlingen leren seksueel verantwoorde keuzes te maken.
 - > Grenzen van de ander accepteren op seksueel gebied.
- Gedragsregels voor leerlingen en een gedragscode voor personeel rondom gewenst en professioneel gedrag op seksueel gebied te ontwikkelen, vast te stellen en bekend te maken bij leerlingen, ouders en personeel.
Hulpmiddelen hierbij kunnen zijn het spel 'Gedragen gedrag' en de 'Modelgedragscode medewerkers' (www.schoolenveiligheid.nl).
- Voor ouders een voorlichtingsbijeenkomst te organiseren over de gemeenschappelijke verantwoordelijkheid voor de seksuele opvoeding.
- Aandacht te besteden aan sociale media en de daarbij horende maatschappelijke trends als ongewenste sexting (zonder toestemming doorsturen van seksueel getinte berichten, foto's en video's), grooming (digitaal kinderlokken) en sextortion (afpersing met een seksueel getinte foto of video).

3.4.3.2 Seksueel gedrag van schoolmedewerker naar leerling

De relatie tussen een leraar en een leerling is een pedagogische relatie waarin de leerling afhankelijk is van de leraar. Deze relatie mag daarom nooit geseksualiseerd worden. Collega's die dubbelzinnige grapjes, seksueel getinte opmerkingen, dito socialemediaberichtjes of andere seksuele aandacht richten tot leerlingen, handelen niet professioneel en integer. Hun gedrag is grensoverschrijdend en leerlingen kunnen hiermee naar de vertrouwenspersoon.

Meer achtergrondinformatie is te vinden op de pagina 'Werken aan seksueel integer gedrag door schoolmedewerkers' op de website: www.schoolenveiligheid.nl.

Wanneer bij seksueel grensoverschrijdend gedrag sprake is van een zedenmisdrijf (bijvoorbeeld ontucht of aanranding) of het vermoeden daarvan, gepleegd door een schoolmedewerker jegens een minderjarige leerling, geldt de Meld-, overleg- en aangifteplicht voor onderwijspersoneel. Zie hoofdstuk 7 voor meer informatie over deze plicht.

Tijdens voorlichtingsbijeenkomsten kan de vertrouwenspersoon aandacht besteden aan de pedagogische relatie tussen leraar en leerling. Meer informatie over deze relatie is te vinden op de pagina 'Pedagogische wegwijzers naar seksuele integriteit' op de website www.schoolenveiligheid.nl.

Ook het informeren over de Meld-, overleg- en aangifteplicht mag niet vergeten worden. Op de website van School & Veiligheid zijn twee digitale folders te vinden die gebruikt kunnen worden bij deze voorlichting: 'Grenzen aan gedrag' en 'Meldcode? Meldplicht? Verplicht!'.

3.4.3.3 Seksueel gedrag tussen collega's

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, seksuele prestaties van collega's die uitgebreid besproken worden, ongewenste seksuele aandacht voor elkaar of porno op de mobiele telefoon.

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 vinden dat het niet kan 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.

Dan zijn er nog de relaties waar schijnbaar niets mis mee is, maar waarin door de machtsverhoudingen toch latente dwang een rol kan spelen. Denk aan een stagiair 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 stagiair een klacht tegen haar begeleider in te dienen.

Een praktijkvoorbeeld als dit maakt goed duidelijk waarom de vertrouwenspersoon in de voorlichting ook aandacht moet besteden aan seksueel gedrag tussen collega's en de mogelijkheid om bij ongewenst gedrag naar de vertrouwenspersoon te gaan.

Daarnaast kan de vertrouwenspersoon vanuit zijn preventieve taak de directie adviseren om:

- afspraken te maken over de grenzen aan intimiteiten op de werkvloer;
- de voorbeeldfunctie van de leraar te benadrukken, ook wat betreft seksueel gedrag;
- de aanspreekcultuur te bevorderen, zodat leraren elkaar durven aan te spreken als zij zich niet aan de afgesproken gedragscode houden.

3.5 Signalerende en preventieve rol

In het voorgaande zijn de signalerende, voorlichtende en preventieve rol van de vertrouwenspersoon besproken op de aandachtsgebieden waar de meeste klachten voorkomen: communicatie, pesten en seksuele intimidatie. Er zijn natuurlijk meer gebieden waarop gedragingen plaats-

vinden die als ongewenst ervaren worden. Maar voor elk gebied geldt dat het tijdig signaleren, begrenzen en aanpakken van ongewenst en grensoverschrijdend gedrag ervoor zorgt dat situaties niet escaleren en de negatieve gevolgen voor slachtoffers zoveel mogelijk worden beperkt.

Een effectieve aanpak begint met het vastleggen van een gedragscode voor gewenst gedrag.

Deze code vormt de basis voor gedragsregels die op school gelden. Iedere school heeft de verantwoordelijkheid om de gedragscode uit te werken in duidelijke gedragsregels. Een gedragscode geeft richtlijnen; gedragsregels leiden tot waarneembaar en zichtbaar gedrag. In de gedragscode kan bijvoorbeeld staan: 'Wij gaan met respect met elkaar om'. In de gedragsregels kan deze richtlijn worden uitgewerkt in onder andere de regel: 'Wij laten elkaar uitpraten.'

Het spreekt vanzelf dat leerlingen en personeel worden betrokken bij het opstellen van de gedragsregels. Wanneer ook ouders hierbij een rol spelen, krijgen de regels nog meer gewicht. School & Veiligheid heeft het spel 'Gedragen gedrag' ontwikkeld, dat tot doel heeft gewenst en ongewenst gedrag bespreekbaar te maken en samen tot gedragen en schoolbrede afspraken en regels te komen. Op de website www.scholenveiligheid.nl is naast informatie over het spel meer informatie te vinden over gedragsregels in het onderwijs.

Met een gedragscode en gedragsregels die gezamenlijk zijn opgesteld, worden leerlingen en medewerkers gestimuleerd om feedback op elkaars gedrag te geven. Ze vormen de basis voor een aanspreekcultuur.

Duidelijke gedragsregels zorgen ervoor dat een schoolmedewerker, op het moment dat gedrag zichtbaar wordt dat de school niet tolereert, kan terugvallen op de gemaakte afspraken en in lijn daarmee in actie komen. Consequent handhaven van de gedragsregels is van groot belang. Dit wordt makkelijker als elke schoolmedewerker op dezelfde manier optreedt. Een sanctiebeleid waarbij de ene professional zijn ogen sluit en de ander de regels wel toepast, is falend beleid dat tot onveiligheid leidt.

Bij grensoverschrijdend gedrag tussen personeelsleden onderling, heeft met name de directeur een signalerende en curatieve rol. Meestal gaan personeelsleden direct naar hun leidinggevende, maar soms vragen ze de vertrouwenspersoon om hulp.

Een onveilig gevoel kan ook ontstaan door niet adequaat ingrijpen bij problemen met grensoverschrijdend gedrag. Handelingsverlegenheid of handelingsonbekwaamheid van een leraar kan daarbij een rol spelen. Vertrouwenspersonen kunnen hun directie er preventief op wijzen dat het goed is om aandacht te besteden aan het pedagogisch en professioneel handelen van schoolmedewerkers.

3.6 Tot slot

Bij alle voorlichtingsactiviteiten van de school heeft de vertrouwenspersoon een actieve rol als het onderwerp dat op de agenda staat zijn functie betreft en te maken heeft met de probleemgebieden van het vertrouwenswerk. Uiteraard stemt de vertrouwenspersoon dit af met de directie.

Bij de signalerende en preventieve taak zal de vertrouwenspersoon zich vooral richten tot de directie. De directeur kan de vertrouwenspersoon verzoeken om naar aanleiding van signalen preventieve activiteiten te organiseren en uit te voeren. Het initiatief hiervoor ligt bij de directie en niet bij de vertrouwenspersoon.

Zowel de voorlichting als de preventie is altijd gericht op het vergroten van de schoolveiligheid. Door preventieve activiteiten te ondernemen hoeft een school niet op klachten te wachten, maar is zij deze vóór.

Reflectie-actiekaart

Voorlichting en preventie

			
Ik geef regelmatig voorlichting over mijn functie.			
Ik zie mogelijkheden voor preventieve activiteiten omtrent schoolveiligheid en deel die met de directie.			
Ik geef regelmatig voorlichting over vormen van ongewenst gedrag.			
Reflectievragen: • Welke punten wil je verbeteren? • Hoe? • Wie en wat heb je daarvoor nodig?			
Actiepunten:			

Beleidsadvisering

4



Beleidsadvisering

Adviseren: vanuit een bepaalde deskundigheid invloed uitoefenen en bijdragen leveren om een gewenst resultaat te bereiken, zonder over directe macht of middelen te beschikken (www.leren.nl)

Deze definitie sluit goed aan bij de adviserende rol van de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon is deskundig op het gebied van ongewenst gedrag en het effect daarvan op veiligheid. Vanuit die deskundigheid kan hij een bijdrage leveren aan een veiliger schoolklimaat, zonder te beschikken over een formele machtspositie. Beleidsadvisering, gevraagd en ongevraagd, is van essentieel belang voor een veilige school. Toch blijft dit onderdeel van het werk van de vertrouwenspersoon in de praktijk een ondergeschoven kindje. Dit kan de volgende oorzaken hebben:

- De vertrouwenspersoon durft geen adviserende positie in te nemen.
- De vertrouwenspersoon krijgt de positie niet van de directie/het bestuur.

4.1 Beleidsadvisering rond preventie

Scholen zijn wettelijk verantwoordelijk voor het bevorderen van sociale veiligheid. Het nakomen van deze verantwoordelijkheid vraagt om meer dan wettelijke verplichtingen afvinken en functionarissen aanwijzen op papier. Wil de veiligheidsbeleving van leerlingen en schoolmedewerkers toenemen, zijn ook preventieve activiteiten nodig.

De vertrouwenspersoon kan de directie adviseren over preventieve activiteiten, bijvoorbeeld:

- continu aandacht besteden aan sociale veiligheid:
 - > in teamvergaderingen
 - > in de klas/mentoruur
- vaststellen van gedragsrichtlijnen:
 - > gedragscode personeel
 - > gedragsregels leerlingen
- bekendmaken van en zo nodig wijzen op de vertrouwenspersoon
- themabijeenkomsten organiseren over:
 - > onderlinge communicatie
 - > communiceren met ouders
 - > sociale veiligheid, w.o. pesten
 - > seksuele integriteit, w.o. seksuele intimidatie
 - > inclusie, w.o. discriminatie

Al deze activiteiten kunnen ertoe bijdragen dat de veiligheidsbeleving van leerlingen en medewerkers op school toeneemt. Daarnaast vergroten deze activiteiten de kans dat er een schoolklimaat groeit waarin men veilig over onveiligheid durft te praten.

4.2 Leren van meldingen en klachten

Meldingen en klachten die bij de vertrouwenspersoon binnenkomen vormen een bron van inspiratie voor het beleidsadvies aan de directie en het bestuur. De beste beleidsaanpassingen zijn gebaseerd op praktijkervaringen. Deze ervaringen kan de vertrouwenspersoon bij uitstek inbrengen. Bij iedere melding of klacht die de vertrouwenspersoon bereikt, moet deze bij zichzelf te rade gaan: Wat kan de school hiervan leren? Welke maatregelen kan de school nemen om dit ongewenst gedrag in de toekomst te voorkomen?

Voorbeeld

Al twee jaar komen er over een collega klachten binnen bij de vertrouwenspersoon. De bewuste collega gaat steeds over grenzen: hij staat te dichtbij, is te persoonlijk, te opdringerig. De klagers vinden het moeilijk om hun ongenoegen bij deze collega zelf aan te kaarten. De vertrouwenspersoon adviseert de directeur om een teambijeenkomst te organiseren over professionele cultuur, waar het thema afstand-nabijheid wordt behandeld.

Elke melding of klacht kan aanleiding zijn om als beleidsadviseur op te treden. De vertrouwenspersoon brengt op zijn minst één keer per jaar advies uit naar aanleiding van het jaarverslag. Maar ook een actueel maatschappelijke thema, zoals bijvoorbeeld extremisme (waaronder radicalisering) onder jongeren, kan reden zijn om (ongevraagd) advies uit te brengen.

Naast meldingen en klachten kunnen ook signalen die de vertrouwenspersoon binnen de school opvangt een bron voor advisering zijn.

4.3 Het jaarverslag

De vertrouwenspersoon moet elk schooljaar een samenvatting maken van de meldingen en klachten die bij hem zijn binnengekomen. Het jaarverslag is een bruikbare bron voor passend beleidsadvies. Gedurende het hele jaar houdt de vertrouwenspersoon de meldingen en klachten bij: de meldingen op een overzichtslijst en de klachten in dossiers. In het jaarverslag staan de geanonimiseerde gegevens over:

- hoe vaak er meldingen en klachten zijn binnengekomen;
- over welke categorie personen er wordt geklaagd;
- over welke situaties wordt geklaagd;
- welke afspraken er zijn gemaakt;
- welke acties er zijn ondernomen.

Gegevens uit het jaarverslag geven een beeld van de veiligheid op school en kunnen gebruikt worden voor aanscherping van het veiligheidsbeleid. De vertrouwenspersoon analyseert de geregistreerde gegevens. Het inventariseren en interpreteren van kwantitatieve registratiegegevens helpt de vertrouwenspersoon om een goed onderbouwd advies te geven voor het aanscherpen van het veiligheidsbeleid.

De vertrouwenspersoon:

- maakt inzichtelijk welke problematiek het meest voorkomt en welke maatschappelijke trends opvallen;
- doet aanbevelingen aan de directie/het bestuur;
- formuleert concrete actiepunten ter verbetering van de schoolveiligheid.

Elke conclusie, aanbeveling en advies moet zijn gericht op het vergroten van de schoolveiligheid. Op de website www.schoolenveiligheid.nl is een format te vinden voor een jaarverslag.

4.4 Het adviesgesprek

Een gesprek waarin beleidsadvies wordt gegeven, verloopt compleet anders dan een gesprek met een klager. Bij een adviesgesprek is een grondige voorbereiding nodig om tot een gewenst resultaat te komen. Even naar de directeur lopen voor een onderonsje is niet voldoende. Het vraagt onder andere inzicht in het beleid en bepaalde gespreksvaardigheden om adviezen geaccepteerd te krijgen.

Bij de voorbereiding van een adviesgesprek besteedt de vertrouwenspersoon aandacht aan ten minste:

- steekhoudende argumenten, gebaseerd op feiten;
- een logische opbouw van het advies;
- zorgvuldige formulering van het probleem en mogelijke oplossingen.

Om de rol van adviseur krachtig neer te zetten is het noodzakelijk dat adviesgesprekken het hele jaar door plaatsvinden. De vertrouwenspersoon helpt de directie in zijn rol als adviseur om het schoolveiligheidsbeleid meer en meer aan te scherpen. Directie én vertrouwenspersoon hebben een gezamenlijk doel: samen zorgen voor een veilige(re) school.

Voor het voeren van een adviesgesprek is de Wet van Maier een bruikbaar geheugensteuntje: $\text{Effect} = \text{Kwaliteit} \times \text{Acceptatie}$. Een kwalitatief uitstekend advies heeft geen enkel effect als de geadviseerde dat niet accepteert. Maar ook het omgekeerde geldt: een volledig geaccepteerd advies is niet effectief als de kwaliteit ervan beneden peil is.

TIPS

- Neem de adviserende taak serieus.
- Adviseer preventief.
- Adviseer naar aanleiding van signalen.
- Adviseer naar aanleiding van meldingen en klachten.
- Adviseer naar aanleiding van het jaarverslag.
- Realiseer je dat je door het geven van advies van nut bent, en geen betweter.
- Je bent verantwoordelijk voor het advies, maar niet voor de uitvoering ervan.
- Bij adviseren staat de schoolveiligheid centraal.
- Plan een regulier gesprek in met de directeur (bijvoorbeeld een keer per zes weken).

Voorbeeld

Een vertrouwenspersoon: 'Ik noem mijn adviesgesprekken goednieuws gesprekken. Ik zeg ook tegen mijn directeur: Je hebt geluk vandaag. Ik kom je ongevraagd helpen'.

Reflectie-actiekaart

Beleidsadvisering

			
Elk jaar maak ik een jaarverslag dat ik ook gebruik bij het geven van beleidsadviezen.			
De signalen die ik opvang op school kunnen aanleiding zijn om als ongevraagd beleidsadviseur op te treden.			
Mijn directie benadert mij geregeld voor advies met betrekking tot schoolveiligheid.			
Reflectievragen: • Welke punten wil je verbeteren? • Hoe? • Wie en wat heb je daarvoor nodig?			
Actiepunten:			

Problemen, klachten en procedures

5



Problemen, klachten en procedures

Op elke school zijn er verschillende soorten klachten en problemen. In het verleden hield de vertrouwenspersoon zich enkel bezig met klachten over sociale veiligheid, zoals machtsmisbruik en ongewenst gedrag. Inmiddels zien we vaak dat de vertrouwenspersoon wordt ingeschakeld bij alle problemen en klachten die zich in de school voordoen.

In dit hoofdstuk worden de probleemgebieden en procedures beschreven waar de vertrouwenspersoon mee te maken heeft.

Elke school streeft ernaar om problemen tijdig aan te pakken, en meldingen en klachten voor te zijn. En als deze er toch komen, ze transparant en naar tevredenheid op te lossen.

De vertrouwenspersoon is volgens de klachtenregeling de begeleider van klagers die een klacht over de sociale veiligheid hebben. De praktijk laat echter zien dat de vertrouwenspersoon inmiddels met alle denkbare problemen en klachten benaderd wordt, door zowel leerlingen als ouders en personeelsleden.

Deze ontwikkeling maakt het logisch om de vertrouwenspersoon ook formeel als eerste aanspreekpunt aan te wijzen voor alle voorkomende problemen en klachten in de school. Dat zorgt voor duidelijkheid en laagdrempeligheid. Ook kan daarbij het doel ‘problemen en klachten zo snel en zo zorgvuldig mogelijk oplossen’ voorop blijven staan.

Dit betekent niet dat de vertrouwenspersoon alles zelf in de hand houdt. Als er bij de vertrouwenspersoon geklaagd wordt, begeleidt deze de klager uitsluitend als de klacht binnen het takenpakket van de vertrouwenspersoon valt zoals dat beschreven staat in de schooleigen klachtenregeling. Bij alle overige problemen en klachten verwijst de vertrouwenspersoon de klager zo snel mogelijk door naar de juiste persoon of instantie.

Om het vertrouwenswerk in de school op deze manier vorm te geven, heeft School & Veiligheid een leidraad ‘Vertrouwenswerk op school’ ontwikkeld voor schooldirecties en beleidsmakers. Deze leidraad is ook interessant voor vertrouwenspersonen, en is er in drie versies: een voor het primair onderwijs, een voor het voortgezet onderwijs en een voor het mbo. Op www.scholenveiligheid.nl zijn de drie versies verkrijgbaar als digitale publicatie.



Als het over klachten en procedures gaat, is het essentieel om al in het eerste gesprek tot een probleemdefinitie te komen. De probleemdefinitie bepaalt immers of de vertrouwenspersoon zelf de begeleiding op zich neemt of de klager doorverwijst. Om klagers goed te kunnen begeleiden of zorgvuldig en veilig door te verwijzen, dient de vertrouwenspersoon kennis te hebben van alle schoolinterne en schoolexterne mogelijkheden en procedures.

5.1 Probleemgebieden

School & Veiligheid onderscheidt drie probleemgebieden waarop klachten kunnen komen van leerlingen, ouders en personeel, of waarop zij slecht kunnen functioneren door onopgeloste problemen:

1. Ongewenst gedrag op school, waaronder seksueel grensoverschrijdend gedrag;
2. Problemen en klachten over de schoolorganisatie en onderwijskundige zaken;
3. Persoonlijke problemen en problemen in de thuissituatie, waaronder huiselijk geweld en kindermishandeling.

Problemen en klachten op de gebieden 1 en 2 vallen onder de klachtenregeling. Met name klachten op het eerste gebied, ongewenst gedrag, vragen om professionele begeleiding en ondersteuning van de klager. Bij 2 gaat het vaak meer om het geven van de juiste informatie en uitleg van hoe de

interne en externe procedures werken. Problemen die onder 3 vallen zijn meestal niet op school ontstaan. Deze kunnen dus niet behandeld worden volgens de klachtenregeling. Hier bestaat de taak van de vertrouwenspersoon vooral uit het zorgvuldig doorverwijzen naar derden.

De grenzen tussen privé- en schoolproblemen zijn niet altijd zwart-wit aan te geven, ook niet voor de klager. De vertrouwenspersoon moet daarom in staat zijn om goed door te vragen. Daarmee helpt hij de klager zijn probleem of klacht helder te krijgen. Pas als deze helderheid er is, kan de vertrouwenspersoon samen met de klager bekijken welke vervolgstappen passend zijn.

5.2 Gewenste route bij klachten

Op scholen wordt een bepaalde klachtroute veel gebruikt. Deze nemen wij hier als voorbeeld. Bij lezing van deze route is het goed voor ogen te houden dat de klager uiteindelijk zelf de stappen in de route kiest. De klachtroute stap voor stap volgen is alleen een goed idee als de klager dat ook wil en de klacht zich daarvoor leent.

Dit zijn de stappen in de meestgebruikte klachtroute in het onderwijs:

- Verkennen of de klager in gesprek wil gaan met de aangeklaagde. Eventueel kan de vertrouwenspersoon de klager hierbij vergezellen.
- Informeren of de klager bemiddeling wil tussen hem en de aangeklaagde. Zo ja, dan benadert de vertrouwenspersoon de aangeklaagde en vraagt of deze bereid is tot bemiddeling. Als beide partijen bemiddeling wensen, zorgt de vertrouwenspersoon ervoor dat dit georganiseerd wordt. Soms wordt de vertrouwenspersoon gevraagd om de klager te vergezellen bij een bemiddelingsgesprek. De vertrouwenspersoon bemiddelt nooit zelf.
- De schoolleiding inschakelen om sancties en maatregelen te treffen ten opzichte van de aangeklaagde.
- Het bestuur inschakelen in gevallen waarbij de schoolleiding zelf bij de klacht betrokken is of waarbij de klager niet tevreden is over het handelen van de schoolleiding.

- Klacht indienen bij de klachtencommissie als de interne route niet tot een oplossing heeft geleid of als de klager niet tevreden is over de genomen maatregelen door de schoolleiding, of als de klager daarom vraagt.
- Afhankelijk van de klacht aangifte doen bij de politie.

Naar aanleiding van de keuze van de klager onderneemt de vertrouwenspersoon actie:

- Faciliteren van de volgende stap.
- Elk actiepunt en elk gesprek registreren.
- Nazorg verlenen aan de klager (indien door de klager gewenst).
- De klager overdragen aan een andere interne vertrouwenspersoon of aan de externe vertrouwenspersoon, indien daar aanleiding toe is. De vertrouwenspersoon kan dit bij elke stap, op elk moment, doen.
- De klager voor een extern klachttraject overdragen aan de externe vertrouwenspersoon, als de klacht intern niet wordt opgelost en als er een externe vertrouwenspersoon aanwezig is. In het geval dat de klager toch door de interne vertrouwenspersoon verder begeleid wil worden, moet deze afwegen of hij zich voldoende veilig en professioneel voelt om dit te doen.
- De klager nogmaals informeren over de werkwijze van de klachtencommissie (door externe vertrouwenspersoon).
- De klager assisteren bij het op schrift stellen van zijn klacht.
- De klager begeleiden naar de zitting van de klachtencommissie.

LET OP:

- Als de klager een minderjarige leerling is, wordt de ouder in principe altijd betrokken. Vanaf dat moment is de ouder de klager en bepaalt de te volgen route.
- Als de klager een collega is, dan verdient het altijd de voorkeur om deze over te dragen aan de externe vertrouwenspersoon als deze aanwezig is. In het geval dat de klager toch door jou begeleid wil worden, moet je afwegen of je je voldoende veilig en professioneel voelt om dit te doen. Is de begeleiding eenmaal overgedragen, stopt jouw betrokkenheid als vertrouwenspersoon in deze casus.

- Overdracht aan een andere vertrouwenspersoon kan betekenen dat bepaalde stappen van de route opnieuw gelopen kunnen worden. De interactie en relatie tussen de klager en de vertrouwenspersoon zijn persoonsgebonden. Door een andere begeleider kunnen er nieuwe perspectieven ontstaan. Is de begeleiding eenmaal overgedragen, stopt je betrokkenheid als vertrouwenspersoon in deze casus.

5.3 Klachten over ongewenst gedrag op school

De meest voorkomende vorm van ongewenst gedrag op school is pesten, of dat nu face to face gebeurt of online. Verder worden alle vormen van intimidatie tot ongewenst gedrag gerekend, evenals agressie, geweld, discriminatie, racisme, radicalisering, machtsmisbruik en een niet gewenste wijze van communiceren.

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 onderling of tussen collega's onderling ontstaan.

Het grootste verschil tussen klachten over ongewenst gedrag en andere klachten die de vertrouwenspersoon bereiken, 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 hebben uiteindelijk ook hun uitwerking op het functioneren van de klager op school. Onveiligheid kan de schoolloopbaan van leerlingen negatief beïnvloeden. En het heeft invloed op schoolmedewerkers: onveiligheid kan ook negatief uitwerken op hun functioneren.

Leerlingen en medewerkers die een klacht hebben over ongewenst gedrag, vragen 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. Vandaar dat een gesprek tussen de direct betrokkenen vaak

niet de eerste oplossing is. De vertrouwenspersoon 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.

Tijd is een belangrijke factor bij dit type klachten. De klager direct doorverwijzen naar de andere partij voor een gesprek is te kort door de bocht. Eerst moet er aandacht zijn voor de emotie en voor het verhaal, daarna kan er worden nagedacht over passende acties voor de klager. Tijd nemen voor psychisch herstel kan ertoe leiden dat het voor de klager mogelijk wordt om de andere partij, met of zonder vertrouwenspersoon, 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.

Als de tijd daarvoor rijp is, zal de klager, al dan niet begeleid door de vertrouwenspersoon, een vervolgstap zetten.

Die vervolgstap zou kunnen zijn:

- In gesprek gaan met de andere partij.
- De klacht bij de directeur neerleggen. De verwachting van de klager zal dan zijn 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 veiligheid.
- Door de vertrouwenspersoon zorgvuldig worden overgedragen naar derden.

Bij klachten over ongewenst gedrag kunnen tijdens het klachttraject meerdere nieuwe klachten ontstaan. De vertrouwenspersoon moet in staat zijn om deze nieuwe klachten te signaleren en met de klager te bespreken. Ook kan de vertrouwenspersoon de klager helpen bij de prioritering van de verschillende klachten.

Voorbeeld

Een ouder meldt bij de leraar dat zijn zoon gepest is in de klas en de leraar reageert met: 'Dat is niet zo. En overigens is uw zoon ook geen heilige'. Als de ouder vervolgens bij de directie aanklopt, zal de klacht hoogstwaarschijnlijk niet alleen over de pestaanpak gaan, maar ook over de reactie van de leraar.

Ten slotte: bij een klacht tussen twee partijen (klager en aangeklaagde) is ook altijd sprake van een verstoorde relatie. Het is geen overbodige luxe om in het klachttraject ook aandacht te schenken aan die relatie. Bij herstel van een relatie kunnen klachten namelijk geminimaliseerd worden, terwijl bij een relatiebreuk kleine onenigheden uit kunnen groeien tot een grote klacht. Daarom raden wij aan om in het begeleidingstraject altijd de mogelijkheid tot bemiddeling mee te nemen.

5.4 Klachten over 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 duidelijk. 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 leraren 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.

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:

- leerlingen onderling,
- schoolmedewerkers onderling,
- schoolmedewerkers en leerlingen.

Bij dit onderscheid speelt onder meer de leeftijd van de betrokkenen een rol.

5.4.1 Seksueel grensoverschrijdend gedrag leerling - leerling.

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 soms dwingend met seksueel gedrag omgaan. Ook groepsdruk en erbij willen horen kunnen leiden 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 scholen.

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

De vertrouwenspersoon volgt bij deze klachten en meldingen de aanpak zoals in 5.2 is beschreven.

Is er sprake van een strafbaar feit, dan wordt het protocol van de school gevolgd. De leerling (of ouder van een minderjarige leerling) kan aangifte doen. De vertrouwenspersoon kan de leerling of ouder begeleiden bij het aangifte doen.

5.4.2 Seksueel grensoverschrijdend gedrag schoolmedewerker – schoolmedewerker

Tussen medewerkers kunnen gedragingen met een seksueel tintje plaatsvinden die als ongewenst ervaren kunnen worden door de ontvanger of omstanders. De ontvanger of een omstander kan dan met een

klacht hierover naar de vertrouwenspersoon gaan.

Ook gewenst lijkende liefdesrelaties kunnen tot klachten leiden. Gewenst blijkt minder gewenst of collega's storen zich aan de tortelduifjes. Soms kan een liefdesrelatie ook tot problemen leiden door de hiërarchische verhouding tussen de geliefden.

De vertrouwenspersoon volgt bij deze klachten en meldingen de aanpak die in 5.2 is beschreven. Het verdient aanbeveling om deze klacht zo snel mogelijk over te dragen aan de externe vertrouwenspersoon, omdat het hier collega's van de interne vertrouwenspersoon betreft.

Mocht er sprake zijn van een strafbaar feit, dan wordt het protocol van de school gevolgd. De klagende medewerker kan aangifte doen. De vertrouwenspersoon kan de medewerker begeleiden bij het aangifte doen.

5.4.3 Seksueel grensoverschrijdend gedrag schoolmedewerker – meerderjarige leerling

Er kunnen ook klachten komen over seksueel grensoverschrijdend gedrag tussen een schoolmedewerker en een meerderjarige leerling. Als regel moet ervan worden uitgegaan dat elke leraar-leerling relatie, ook al lijkt deze op het eerste gezicht gewenst, ongepast is.

Denk maar aan de 19-jarige leerlinge die het eerst stoer vond dat de geschiedenisleraar een oogje op haar had, maar het na het ontstaan van een geheime liefdesrelatie moeilijk vindt om de relatie te beëindigen.

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

Ook andere vormen van seksueel grensoverschrijdend gedrag kunnen op school voorkomen. Er zijn voorbeelden waar leraren porno keken op hun computer en vergaten dat de leerlingen meekeken via het digibord. Of leraren die hun leerlingen seksueel getinte berichtjes stuurden via WhatsApp. Bij seksueel grensoverschrijdend gedrag komt soms het slachtoffer zelf met een klacht, maar vaak zoeken ook omstanders de vertrouwenspersoon op met zorgen over het slachtoffer of over het onprofessionele gedrag van een collega.

De vertrouwenspersoon volgt bij deze klachten en meldingen de aanpak zoals in 5.2 is beschreven. Mocht er sprake zijn van een strafbaar feit, dan wordt het protocol van de school gevolgd. Het slachtoffer kan aangifte doen. De vertrouwenspersoon kan het slachtoffer begeleiden bij het aangifte doen.

5.4.4 Seksueel grensoverschrijdend gedrag schoolmedewerker – minderjarige leerling (jonger dan 18)

Seksueel gedrag tussen schoolmedewerkers en minderjarige leerlingen is altijd grensoverschrijdend en valt zelfs vaak onder de zedendelicten. Op deze overschrijdingen is de Wet bestrijding seksueel misbruik en seksuele intimidatie in het onderwijs (1999) van toepassing. 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 interne vertrouwenspersoon. Deze heeft immers wel een vertrouwelijkheidsplicht, maar geen geheimhoudingsplicht. Wanneer seksueel grensoverschrijdend gedrag precies een zedendelict is, is vaak lastig te onderscheiden. Daarom is het zaak dat elk seksueel grensoverschrijdend gedrag bij het bevoegd gezag wordt gemeld.

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 dienen de ouder en de leerling geïnformeerd te worden over de wettelijke stappen die de vertrouwenspersoon als schoolmedewerker hoort te nemen.

Wanneer een schoolmedewerker de vertrouwenspersoon benadert met een melding over het vermoeden van een zedendelict, gepleegd door een collega jegens een minderjarige leerling, dan wijst de vertrouwenspersoon de melder op zijn plicht om zelf melding te doen bij het bevoegd gezag.

In het geval dat de melder zijn plicht niet nakomt, zal de vertrouwenspersoon zelf het bevoegd gezag op de hoogte moeten stellen.

Vanaf het moment dat het bevoegd gezag op de hoogte is, neemt dit de verantwoordelijkheid over van de vertrouwenspersoon. Het bevoegd gezag neemt contact op met de vertrouwensinspectie en volgt de erdere wettelijke procedure.

Verdere informatie over de Wet bestrijding seksueel misbruik en seksuele intimidatie in het onderwijs is te vinden in hoofdstuk 7.

Het is belangrijk om in contact te blijven met het slachtoffer en diens ouders. Dit kan door geregeld gesprekken met hen te voeren en hun ondersteuning te bieden totdat de zaak afgehandeld is. Deze rol kan zowel door de vertrouwenspersoon als de directeur zelf worden vervuld. Ook kan het slachtoffer behoefte hebben aan ondersteuning door een ander vertrouwd persoon.

Als de directie/het bestuur maatregelen neemt waar de klager niet tevreden over is, dan kan deze alsnog een klacht bij de klachtencommissie indienen. De vertrouwenspersoon kan de klager hierbij begeleiden.

5.5 Problemen en klachten over de schoolorganisatie en onderwijskundige zaken

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 groepsleerkrachten en mentoren, het aanstellen van functionarissen bij wie leerlingen aan kunnen kloppen.

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 leraar of mentor. Denk hierbij aan toetsing, manier van uitleg geven, aandacht voor de leerling, beoordeling, bestraffing.

5.5.1 Schoolorganisatie

Bij klachten over de schoolorganisatie blijft de rol van de vertrouwenspersoon vaak beperkt tot informeren en verwijzen.

Komt een leerling, ouder of medewerker met een klacht over de schoolorganisatie bij de vertrouwenspersoon, dan verwijst deze de klager door naar degene die verantwoordelijk is voor de inrichting van de schoolorganisatie. In de meeste gevallen zal de klager dus bij de directie uitkomen. De klager die geen gehoor vindt bij de directie, kan naar de vertrouwenspersoon teruggaan en alsnog de klachtenprocedure starten. De gang naar de directie wordt vaak door de klager zelf genomen, in uitzonderlijke gevallen vraagt deze of de vertrouwenspersoon hem begeleidt.

Klagers die zonder de tussenkomst van de vertrouwenspersoon de directie met een klacht over de schoolorganisatie hebben bezocht en ontevreden zijn met het resultaat, kunnen alsnog naar de vertrouwenspersoon gaan om de klachtenprocedure te starten. Vaak wordt in deze gevallen voor de externe vertrouwenspersoon gekozen.

Soms komt een klager bij de vertrouwenspersoon omdat hij ontevreden is over de wijze waarop de directeur zijn klacht afhandelt of met hem communiceert over de klacht.

De vertrouwenspersoon kan ook met klagers te maken krijgen die denken een klacht te hebben over de schoolorganisatie, terwijl de klacht in werkelijkheid over ongewenst gedrag gaat. De vertrouwenspersoon behandelt die klacht dan zelf. Zie ook 5.3 voor de begeleiding van klachten over ongewenst gedrag.

Voorbeeld

Een directeur geeft aan een leerling toestemming 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 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 de vertrouwenspersoon 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.

Bij arbeidsrechtelijke klachten die niet naar tevredenheid intern zijn opgelost, is doorverwijzen naar externe ondersteuning, zoals een vakbond of rechtsbijstandsverzekering, aan te bevelen. Het kan hier bijvoorbeeld gaan om het onthouden van promotie of onenigheid over taakbeleid.

5.5.2 Onderwijskundige zaken

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

Het is echter best een moeilijke stap voor een leerling om terug te gaan naar de betrokken leraar en zijn klacht daar neer te leggen. Er is namelijk altijd sprake van een ongelijke machtsverhouding tussen leerling en leraar. De leraar 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 de klager een leerling is, de ouders zo snel mogelijk in het traject te betrekken, zodat zij eventueel samen met hun kind naar de betrokken leraar kunnen stappen. De vertrouwenspersoon kan hen hierbij op verzoek vergezellen.

Ook het verstrekken van informatie hoort bij de verwijzing. De klager moet bijvoorbeeld ervan op de hoogte worden gesteld dat de onderwijskundige klacht mogelijk ook in de hiërarchische lijn kan worden opgelost, als dit niet lukt in overleg met de direct betrokkene.

Wanneer de klacht niet naar tevredenheid worden opgelost, staat voor

onderwijskundige klachten ook de weg naar de klachtencommissie open. Ook hierbij kan de vertrouwenspersoon ondersteuning bieden.

5.6 Persoonlijke problemen en problemen in de thuissituatie, waaronder huiselijk geweld en kindermishandeling

Het kan voorkomen dat leerlingen of collega's bij de vertrouwenspersoon aankloppen met problemen in de privésfeer of thuissituatie. Het kan dan gaan om klachten als: 'Ik zit niet lekker in mijn vel', 'Mijn vriendje heeft het uitgemaakt', 'Mijn ouders gaan scheiden' of 'Mijn partner gaat vreemd'. De vertrouwenspersoon wordt bij deze problemen eigenlijk aangesproken als een vertrouwd persoon. Afhankelijk van wie hem in deze rol aanspreekt en over welk soort klacht het gaat, is het de taak van de vertrouwenspersoon om de klager door te verwijzen naar de juiste functionaris die hem verder kan helpen.

Collega's die de vertrouwenspersoon als vertrouwd persoon aanspreken, worden afhankelijk van hun klacht of probleem, doorverwezen naar de directie, de personeelsfunctionaris, de bedrijfsmaatschappelijk werker of de arbodienst. Leerlingen kunnen afhankelijk van hun klacht of probleem worden doorverwezen naar de intern begeleider, de mentor, de leerlingbegeleider of het schoolmaatschappelijk werk. De vertrouwenspersoon hoort te weten welke opvangmogelijkheden de school biedt voor persoonlijke problemen en welke problemen horen bij professionele begeleiders. In aanvulling daarop weet de vertrouwenspersoon ook wie zorgdraagt voor de verwijzing en overdracht naar hulpverleningsinstellingen.

Meer informatie over doorverwijzen is te vinden in hoofdstuk 2.

5.6.1 Meldcode

Als leerlingen en collega's bij de vertrouwenspersoon komen met verhalen over misbruiksituaties in de huiselijke sfeer, of als de vertrouwenspersoon een vermoeden heeft van misbruik in de thuissituatie, kunnen klagers worden doorverwezen naar de aandachtsfunctionaris kindermishandeling/huiselijk geweld – als zo'n functionaris aanwezig is op school.

Sinds 2013 geldt voor deze situaties de Wet Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling. Scholen moeten volgens deze wet een verplicht stappenplan volgen bij melding of vermoeden van huiselijk geweld en kindermishandeling. Dit stappenplan staat beschreven in de informatie-folder 'Meldcode? Meldplicht? Verplicht!', die verkrijgbaar is als download op de website www.schoolenveiligheid.nl. Zie voor de meldcode ook 7.6.1 en 7.9.

5.7 Omgaan met bijzondere klachten

Vrijwel alle klachten die bij de vertrouwenspersoon binnenkomen, passen in een van de eerder beschreven probleemgebieden en procedures. Het komt echter ook voor dat de vertrouwenspersoon een klacht krijgt die daar niet precies in past. Hier volgt een aantal voorbeelden.

5.7.1 Klachten over passend onderwijs

In augustus 2014 werd de Wet passend onderwijs ingevoerd. Deze wet legt scholen in het po, vo en mbo een zorgplicht op.

Als er klachten bij de vertrouwenspersoon binnenkomen over de zorgplicht, hoort deze de klager door te verwijzen naar een onderwijsconsulent. Onderwijsconsulenten zijn deskundig op het gebied van onderwijs aan kinderen en jongeren met een specifieke ondersteuningsbehoefte.

Als het conflict niet kan worden opgelost, kunnen ouders een klacht indienen bij de Landelijke Geschillencommissie Passend Onderwijs.

Als klachten rondom passend onderwijs gaan over de wijze van communiceren of ongewenst gedrag tussen de school en ouders, kan de vertrouwenspersoon wel een begeleidingstraject beginnen. De vertrouwenspersoon begeleidt de klager dan voor dat specifieke klachtonderdeel.

Meer informatie over passend onderwijs staat op de website: www.passendonderwijs.nl

5.7.2 Klachten over arbeidsconflicten

Arbeidsrechtelijke klachten horen niet thuis bij de vertrouwenspersoon.

Bij arbeidsconflicten verwijst de vertrouwenspersoon de klager gelijk door

naar de vakbond of de eigen rechtsbijstandverzekering. Daar kan de klager juridisch advies en ondersteuning krijgen. Voor persoonlijke ondersteuning kan de vertrouwenspersoon de klager attenderen op het (bedrijfs)maatschappelijk werk. Dat de klager zich met zulke klachten toch vaak meldt bij een vertrouwenspersoon, komt doordat deze gepaard kunnen gaan met machtsmisbruik. Als tijdens het gesprek tussen vertrouwenspersoon en klager blijkt dat in het arbeidsconflict vermoedelijk ook machtsmisbruik een rol speelt, kan de vertrouwenspersoon de klager voor dat gedeelte begeleiden. De begeleiding moet dan goed afgebakend worden, zowel bij de klager als bij de aangeklaagde. De klager moet weten dat de begeleiding van de vertrouwenspersoon niet over het feitelijke arbeidsconflict gaat, maar uitsluitend over het ongewenst gedrag. En de aangeklaagde moet weten dat het bij een eventueel vervolgesprek alleen gaat over zijn gedrag, dat door de klager als ongewenst wordt ervaren.

5.7.3 Klachten van een aangeklaagde

De vertrouwenspersoon is volgens de klachtenregeling aangesteld voor de klager en niet voor de aangeklaagde. Toch gebeurt het geregeld dat een aangeklaagde ook behoefte heeft aan ondersteuning en daarvoor aanklopt bij de vertrouwenspersoon. Deze kan de aangeklaagde de klachtenregeling meegeven en hem verwijzen naar de begeleider van de aangeklaagde, als deze aanwezig is. Meer kan en hoeft de vertrouwenspersoon niet voor de aangeklaagde te betekenen. In hoofdstuk 6 wordt uitgebreider ingegaan op de omgang met de aangeklaagde.

5.7.4 Anonieme en 'via via-klachten'

Er zijn verschillende soorten klagers. Niet elke klager durft met naam en toenaam zijn klacht te melden. Niet elke klager wil een klachttraject starten. Niet iedereen die bij de vertrouwenspersoon komt, heeft zelf een klacht. Melders kunnen zich bijvoorbeeld ook zorgen maken over een onveilige schoolsituatie of over het gedrag van een schoolmedewerker. Klachten die wel zijn gemeld, maar vervolgens blijven liggen, en vage meldingen over ongewenst gedrag die bij de vertrouwenspersoon worden neergelegd, zijn vaak de voedingsbodem voor morele dilemma's. Situaties die in vertrouwen wordt gemeld, kunnen ook de veiligheid van de school in gevaar brengen. Hoewel je in dergelijke gevallen niet voor een

ander kan beslissen, is het belangrijk het volgende voor ogen te houden:

- De vertrouwenspersoon heeft naast zijn opvangfunctie ook een signalerende functie.
- In veel klachtenregelingen staat dat de vertrouwenspersoon ook in actie kan komen als hem slechts aanwijzingen en meldingen, maar geen concrete klachten hebben bereikt.

Het is belangrijk dat er, behalve voor het oplossen van concrete klachten, ook aandacht is voor het uit de wereld helpen van roddels en geruchten. Als een melder zijn zorgen over anderen uitspreekt bij de vertrouwenspersoon, kan deze de melder adviseren om de persoon in kwestie te stimuleren om zelf naar de vertrouwenspersoon te stappen.

Hoe dan ook geldt voor deze categorie klachten dat het binnen de taakstelling van de vertrouwenspersoon past om bij signalen of anonieme klachten in actie te komen. Hij kan naar aanleiding van informatie die hem heeft bereikt zorgen over een persoon of situatie voorleggen aan de directeur, zonder namen te noemen. De directeur kan op zijn beurt ook zonder dat er concrete klachten zijn, zorgen voor maatregelen om de schoolveiligheid te vergroten.

Voorbeeld

Twee leerlingen vertellen dat ze zich zorgen maken om een klasgenoot/vriendin. Hun wiskundeleraar geeft haar bijzonder veel aandacht die seksueel getint is. Ze probeerden hun vriendin mee te nemen naar de vertrouwenspersoon, maar ze wilde niet mee. Dan maar zo. 'Nu weet u het in ieder geval.'

De vertrouwenspersoon moet in ieder geval zorgen dat een signaal over een onveilige situatie bij de directie komt. De vertrouwenspersoon benadert in zijn functie nooit iemand zonder dat deze er zelf om gevraagd heeft, ook niet om verzoek van de directie.

5.8 Klachtafhandeling buiten de school

Als de klachtroute binnen de onderwijsinstelling (vanaf het gesprek tussen klager en aangeklaagde tot en met de klacht neerleggen bij het bestuur) niet tot een succesvolle oplossing leidt, kan de klager ervoor kiezen om zijn klacht in te dienen bij de klachtencommissie. Een vertrouwenspersoon kan de klager op zijn verzoek daarbij vergezellen. Wij adviseren om de klager, mocht die inderdaad vergezeld willen worden, over te dragen aan de externe vertrouwenspersoon. Voor een interne vertrouwenspersoon kan het lastig en soms zelfs schadelijk zijn om met de klager voor de klachtencommissie tegenover het eigen bestuur te staan. In de externe klachtenprocedure is vaak meer sprake van een semi-juridisch traject. Het bestuur laat zich vaak adviseren, en soms ook vertegenwoordigen, door een jurist.

Hoewel de meeste klachten intern worden opgelost, zijn er altijd klagers die kiezen voor een klachtbehandeling buiten de school. Veelvoorkomende redenen om naar de klachtencommissie te stappen zijn ontevredenheid over de interne route, de genomen maatregelen of de communicatie, niet begrepen worden en geen vertrouwen meer in de school hebben. Volgens het klachtrecht heeft de klager het recht om direct naar de klachtencommissie te stappen. Omdat de klachtencommissie eerst onderzoekt wat de school al heeft ondernomen om een klacht af te handelen, doet de vertrouwenspersoon er goed aan om de klager in ieder geval te adviseren om eerst de schoolinterne route te bewandelen.

Als de klager kiest om zijn klacht in te dienen bij de klachtencommissie, start de externe klachtafhandeling.

5.8.1 Procedure klachtencommissie

De procedure bij de klachtencommissie begint met het indienen van een schriftelijke klacht. De taak van de klachtencommissie is een oordeel te geven over de gegrondheid van de klacht en aanbevelingen te doen voor de door het bevoegd gezag te treffen maatregelen. Klagers die niet tevreden zijn over de interne procedure of teleurgesteld zijn in de school, willen graag hun recht halen en zijn op zoek naar gehoor, erkenning en

een strafmaatregel voor de aangeklaagde. Het is erg belangrijk dat de vertrouwenspersoon uitleg geeft over de taken en de procedure van de klachtencommissie, zodat de klager goed weet wat hij kan verwachten. Goede informatie zorgt er geregeld voor dat klagers er alsnog voor kiezen om de interne route met de vertrouwenspersoon te bewandelen. Elke klachtencommissie heeft een eigen reglement. De vertrouwenspersoon kan dit met de klager doornemen en de stappen toelichten.

De rol van de vertrouwenspersoon in de externe klachtafhandelingsfase bestaat uit:

- informeren;
- helpen met de klachtbrief op papier zetten;
- begeleiden naar de klachtencommissie;
- nazorg/evaluatie.

De klacht moet:

- schriftelijk worden ingediend;
- de naam en het adres van de klager bevatten;
- de naam van de aangeklaagde bevatten;
- voorzien zijn van een duidelijke, feitelijke klachtomschrijving;
- voorzien zijn van de datum en de handtekening van de klager.

Met het indienen van de klacht bij de klachtencommissie is de externe klachtenprocedure gestart. De klachtencommissie kan naar aanleiding van de ingediende klacht met de volgende voorstellen komen:

1. Als het bevoegd gezag nog niet naar de klacht heeft gekeken, de klager adviseren om de klacht alsnog voor te leggen aan het bevoegd gezag. Dit kan als de commissie denkt dat de klacht snel kan worden opgelost op bestuursniveau en als de klager dat ook zo wil. Dit gebeurt vaak in het geval een klager direct naar de klachtencommissie is gegaan en het interne traject heeft overgeslagen.
Als het bevoegd gezag de klacht vervolgens niet of niet naar tevredenheid van de klager oplost, gaat de commissie alsnog over tot formele behandeling van de klacht.
2. Bemiddelen tussen de klager en de aangeklaagde. Als partijen hier niet voor openstaan of als de bemiddeling geen resultaat heeft, start

alsnog de formele klachtbehandeling.

3. De klacht door de commissie laten behandelen.

Ook in deze fase kan de vertrouwenspersoon als begeleider van betekenis zijn. In de periode van wachten kan de klager behoefte hebben aan een gesprek.

Wederom geldt: de klager kiest uiteindelijk zelf. De externe klachtenprocedure stoppen of opnieuw de schoolinterne route bewandelen blijft tijdens deze fase een optie voor de klager.

De commissie doet onderzoek door middel van hoor en wederhoor. Bij de zitting is zowel de klager als de aangeklaagde aanwezig, tenzij de klachtencommissie anders beslist naar aanleiding van een verzoek van de klager. De vertrouwenspersoon kan op verzoek van de klager aanwezig zijn bij de zitting van de klachtencommissie, maar de vertrouwenspersoon is geen partij. De vertrouwenspersoon is er dan vooral als steun voor de klager.

De gang naar de klachtencommissie wordt afgesloten met een advies van de klachtencommissie aan het bevoegd gezag, waarvan de klager en de aangeklaagde een afschrift ontvangen. In het advies komen de volgende punten aan bod:

- formulering klacht;
- visie klager;
- visie aangeklaagde;
- overwegingen commissie;
- oordeel over gegrondheid;
- aanbevelingen richting klager, aangeklaagde en de school.

Nadat de klachtencommissie de klacht heeft behandeld, moet het bevoegd gezag binnen vier weken na ontvangst van het advies van de commissie zowel aan de klager als aan de klachtencommissie meedelen of het het eens is met het oordeel van de commissie en of het naar aanleiding van het oordeel maatregelen zal nemen.

Nadat de klachtenprocedure is afgesloten, kan een evaluatiegesprek tussen de vertrouwenspersoon en de klager volgen, als de klager dat wenst. Afhankelijk van hoe de klager de afronding van de klachtafhandeling heeft ervaren en afhankelijk van het advies van de klachtencommissie, kunnen nog enkele vervolgesprekken plaatsvinden, als de klager daarmee instemt. Als er bijvoorbeeld afspraken zijn gemaakt tussen de school, de klager en de aangeklaagde, kan de vertrouwenspersoon een paar weken na het uitbrengen van het advies bij de klager checken of het ongewenst gedrag inderdaad is gestopt en de afspraken nuttig zijn geweest.

Tijdens het wachten op het advies of bij het verwerken van de informatie kan bij de klager wederom de behoefte ontstaan om een gesprek te voeren met de vertrouwenspersoon. Na een beperkt aantal gesprekken stopt de begeleiding en neemt de vertrouwenspersoon afscheid van de klager.

5.8.2 Politie/justitie

Als blijkt dat de klager een klacht heeft waarbij sprake is van strafbare feiten, dan kan de klager (of diens ouders als de klager minderjarig is), aangifte doen bij de politie. De vertrouwenspersoon wijst de klager op deze mogelijkheid, informeert de klager over de procedure en vergezelt de klager desgewenst bij het doen van aangifte. Het onderzoek bij justitie richt zich op de vraag of er werkelijk sprake is van strafbare feiten. (Zie hoofdstuk 7 voor meer informatie over wetgeving.)

Op de website www.schoolenveiligheid.nl is een informatiepagina over 'Aangifte doen in het onderwijs'.

Nadat er een proces-verbaal is opgemaakt, wordt de zaak aan de officier van justitie voorgelegd. De beslissing over het wel of niet vervolgen van een dader wordt door de officier van justitie genomen.

Bij vermeende zedendelicten door een personeelslid jegens een minderjarige leerling geldt voor al het onderwijspersoneel de Meldplicht. Bij vermoedens over zedendelicten is het onderwijspersoneel verplicht dit direct te melden bij het bevoegd gezag. Dit is vervolgens verplicht om,

na overleg met de vertrouwensinspectie en zonder toestemming van de klager, aangifte te doen. (Zie voor de omgang met zedendelicten ook 5.4.4.)

Wanneer er een juridische procedure is gestart, kan de klager ook nog kiezen voor een externe klachtenprocedure bij de klachtencommissie. Het gaat dan over ontevredenheid over de klachtaanpak door de school. De twee trajecten kunnen parallel lopen.

Trajecten bij de klachtencommissie en politie/justitie

	Klachtencommissie	Politie/justitie
Omschrijving	Nalatigheid/maatregelen door de school	(Zeden)misdrijf
Richtlijn volgens	Klachtenregeling	Strafrecht
Doel	Verbeteren van kwaliteit en schoolveiligheid, door na hoor en wederhoor het bevoegd gezag te adviseren over het nemen van maatregelen	Strafrechtelijke vervolging van een wetsovertreder
Nodig om procedure te starten	Een ontvankelijke klacht	Overtreding van de wet Voldoende bewijsmateriaal
Procedure	Indienen van een klacht → klacht ontvankelijk → hoor en wederhoor klager en aangeklaagde → klacht aannemelijk (=redelijk bewijs) → oordeel gegrond/ongegrond en advies aan het bevoegd gezag	Aangifte → verzamelen van bewijsmateriaal → starten van rechtszaak → o.a. horen van verdachte en getuigen (= slachtoffer) → afronding = seponeren of uitspraak
Uitspraak	Oordeel en advies (niet bindend)	Vonnis (bindend)
Duur	Relatief kort (± 12 werkweken)	Kan lang duren (soms langer dan een jaar)

5.9 Voorbeeldklachtroute

In dit hoofdstuk is de klachtafhandeling besproken voor elk probleemgebied waar je als vertrouwenspersoon mee te maken krijgt. In het schema op de volgende pagina's zijn de klachtroutes per probleemgebied in beeld gebracht.

Voorbeeldklachtroute

Klachten over ongewenst gedrag op school	Klachten over of vermoedens van een zedendelict door een medewerker jegens een minderjarig leerling	Klachten over schoolorganisatie
Bijvoorbeeld: machtsmisbruik, pesten, agressie, geweld, radicalisering, discriminatie, racisme, seksuele intimidatie, wijze van communiceren	Bijvoorbeeld: aanranding, ontucht, grooming = meldplicht	Bijvoorbeeld: lessen, vakanties schoolgebouw
vertrouwenspersoon	vertrouwenspersoon =medewerker van school	vertrouwenspersoon
	melden bij ↓	verwijst naar ↓
externe vertrouwens- persoon, mits aanwezig		externe vertrouwenspersoon, mits in takenpakket
		schoolleiding
bevoegd gezag	bevoegd gezag (vertrouwensinspectie)	bevoegd gezag
klachtencommissie		
bij strafbare feiten: politie/justitie	politie/justitie	klachtencommissie

Klachten over onderwijskundige zaken	Persoonlijke problemen of problemen in de thuisituatie	Huiselijk geweld en kindermishandeling
Bijvoorbeeld: toetsing, beoordeling, bestrafing e.d.	Bijvoorbeeld: depressiviteit, verslaving, eetstoornissen, echtscheiding	Bijvoorbeeld: seksueel misbruik, lichamelijke en/of geestelijke mishandeling
vertrouwenspersoon	vertrouwenspersoon	vertrouwenspersoon =medewerker van school
verwijst naar ↓	verwijst naar ↓	verwijst naar ↓
betreffende persoon	intern begeleider mentor/leerlingbegeleider	aandachtsfunctionaris meldcode
coördinatoren		
externe vertrouwenspersoon, mits in takenpakket		
schoolleiding	zorgteam school- maatschappelijkwerk	
bevoegd gezag		
klachtencommissie	externe hulpverlening	Veilig Thuis

Een dergelijk overzicht kun je voor je eigen school maken in samenwerking met alle begeleidende functionarissen die binnen de school aanwezig zijn.

Reflectie-actiekaart

Klachten en klachtroutes

			
We hebben op school passende klachtroutes bij de probleemgebieden.			
Als er klachten bij mij binnenkomen die niet tot mijn takenpakket horen, weet ik wie ik moet inschakelen.			
Ik ken de procedure bij de klachtencommissie en kan deze aan de klager vertellen en uitleggen.			
Reflectievragen: • Welke punten wil je verbeteren? • Hoe? • Wie en wat heb je daarvoor nodig?			
Actiepunten:			

De aangeklaagde

6



De aangeklaagde

Bij klachten op school is er naast een klager ook iemand tegen wie de klacht is gericht. Dit kan een medewerker, leerling of leidinggevende van de school zijn. In de schooleigen klachtenregeling wordt diegene meestal omschreven als 'de aangeklaagde'.

De vertrouwenspersoon is aangesteld om de klager te begeleiden, niet de aangeklaagde. Maar juist de vertrouwenspersoon weet hoe belangrijk het is om lopende de klachtenprocedure aandacht te hebben voor de aangeklaagde. Ondersteuning van beide kanten verhoogt de kans om de klacht onderling op te lossen. En dat is in het belang van de klager.

6.1 Aandacht voor de aangeklaagde

Vandaar dat de vertrouwenspersoon vanuit zijn adviserende rol bij de beleidsmaker aandacht kan vragen voor de aangeklaagde. Hij kan bijvoorbeeld adviseren om in de klachtenregeling ook het aanstellen van een begeleider voor de aangeklaagde op te nemen.

De vertrouwenspersoon geeft als het om de aangeklaagde gaat, alleen preventief advies. Want tijdens een klachtenprocedure heeft hij uitsluitend het belang van de klager voor ogen.

Tijdens de klachtenprocedure kunnen klager en aangeklaagde (opnieuw) met elkaar in gesprek willen. Zij zullen dit altijd doen in de hoop dat er in dat gesprek ruimte is voor begrip, inzicht en het zoeken naar oplossingen. Als de klager dat wenst, kan de vertrouwenspersoon bij het gesprek aanwezig zijn. Wanneer ook een begeleider voor de aangeklaagde aanwezig is, en deze van goede informatie wordt voorzien, vergroot dit de kans op een positieve uitkomst van het gesprek.

Mocht de klacht schoolintern niet worden opgelost, dan heeft de aangeklaagde sowieso rechten ten aanzien van informatie, hoor en wederhoor, bijstand en verweer. Deze rechten gelden zowel bij de externe klachtenprocedure bij de klachtencommissie als bij justitie.

De aanwezigheid van een begeleider maakt dat de situatie voor de aangeklaagde meer in balans is met die van de klagende partij, die immers door een vertrouwenspersoon begeleid wordt.

Aangeklaagden die in de procedure alleen staan, hebben de neiging om juridische hulp in te schakelen, zoals een advocaat. Wanneer een aangeklaagde vanaf het begin van het klachttraject steun krijgt van een begeleider, wordt onnodige juridisering vaak voorkomen.

Als een leerling de aangeklaagde is, heeft men op school meestal weinig moeite om bestaande regels toe te passen. Bij een aangeklaagde schoolmedewerker is vaak sprake van handelingsverlegenheid of handelingsonbekwaamheid bij leidinggevend. Vandaar dat wij in dit hoofdstuk de nadruk leggen op het omgaan met de aangeklaagde schoolmedewerker.

6.2 Begeleider voor de aangeklaagde schoolmedewerker

Er zijn scholen waar de vertrouwenspersoon zowel voor de klager als voor de aangeklaagde ingezet kan worden. Laat het duidelijk zijn: de vertrouwenspersoon is er uitsluitend voor de klager. Als de vertrouwenspersoon de ene keer de klager en de andere keer de aangeklaagde begeleidt, heeft dat een nadelige invloed op toekomstige klagers. Zij zullen dan minder vertrouwen hebben dat de vertrouwenspersoon er speciaal voor hen is. Dit zal als gevolg hebben dat een aantal van hen niet meer bij de vertrouwenspersoon zal aankloppen als ze zich onveilig voelen of een klacht hebben.

Het is aan te bevelen om een vaste, bij voorkeur externe, begeleider te benoemen die specifiek alleen aangeklaagden begeleidt.

Deze begeleider wijst de aangeklaagde op zijn rechten op:

- informatie,
- hoor en wederhoor,
- bijstand,
- verweer.

De begeleider kan de aangeklaagde ook helpen met het herstellen van de relatie met de klager. Die relatie staat hoe dan ook onder druk door het conflict of de klacht, ongeacht de gekozen procedure of de uitkomst daarvan.

Als de klager de eerste stap heeft gezet in de klachtbehandeling en de naam van de aangeklaagde bekend wordt, kan de aangeklaagde vanaf dat moment worden geïnformeerd over de mogelijkheid om een begeleider in te schakelen. Vooral bij de schoolinterne procedure kan de begeleider een belangrijke rol spelen voor de aangeklaagde, omdat

in deze fase nog herstel van de relatie mogelijk is. In de externe klachtenprocedure is meer sprake van een semi-juridisch traject. Daarbij past ondersteuning van de aangeklaagde door een belangenbehartiger, een raadsman of-vrouw.

Mogelijke taken begeleider aangeklaagde:

- Staat aangeklaagde bij gedurende het schoolinterne klachttraject.
- Vergezelt de aangeklaagde bij een eventueel gesprek met de klager.
- Vergezelt de aangeklaagde bij een eventueel bemiddelingsgesprek tussen aangeklaagde en klager.
- Helpt de aangeklaagde zijn/haar rechten te bewaken in de interne klachtenprocedure.
- Adviseert de aangeklaagde verslagen te maken van alle gevoerde gesprekken in het kader van het klachtonderzoek of registreert op verzoek van de aangeklaagde zelf de gevoerde gesprekken en de daaruit voortvloeiende afspraken.
- Adviseert de aangeklaagde om de bewijsstukken te bewaren.
- Wijst de aangeklaagde op de mogelijkheid tot ondersteuning via de eigen rechtsbijstandsverzekering of via de vakbond indien een externe klachtenprocedure wordt opgestart.
- Verwijst de aangeklaagde naar professionele hulpverlening, indien dat gewenst is.
- Adviseert de schoolleiding bij een onterechte beschuldiging over het rehabilitatietraject.
- Begeleidt de aangeklaagde bij een onterechte beschuldiging in het rehabilitatietraject.

6.3 Onterecht beschuldigd

Er is sprake van een onterechte beschuldiging in de volgende gevallen:

- De klager geeft zelf gedurende het schoolinterne of externe klachttraject aan dat hij een valse beschuldiging heeft geuit.
- Een onderzoek bij de klachtencommissie levert het oordeel 'klacht ongegrond' op.
- Een justitieel onderzoek leidt tot de uitspraak 'vrijgesproken'.

Als een rechtszaak wordt geseponneerd, betekent dit (nog) niet dat er sprake is van een valse beschuldiging. De term ‘geseponneerd’ in justitietrajecten wordt door de school en de aangeklaagde vaak als synoniem gebruikt voor ‘onterecht beschuldigd’. Dit klopt niet. Seponering betekent dat er niet voldoende bewijsmateriaal is gevonden om de rechtszaak voort te zetten, of dat het onderzoek wordt gestaakt vanwege technische redenen. Het wel of niet schuldig zijn is hiermee niet bewezen.

Bij een onterechte beschuldiging kan de aangeklaagde zélf klager worden. Hij kan, nadat zijn onschuld is bewezen, een klacht indienen tegen de valse klager of tegen de schoolleiding. Hierbij kan hij de vertrouwenspersoon om hulp vragen.

6.4 Rehabilitatie van de vals beschuldigde schoolmedewerker

Als een klager bekend iemand onterecht te hebben beschuldigd, of als uit het onderzoek van de klachtencommissie of van de politie/justitie blijkt dat iemand vals is beschuldigd, moet de rehabilitatie starten. Het doel van rehabilitatie is het gezichtsverlies van de vals beschuldigde te herstellen. De directie van de school heeft hierin de leiding.

‘Rehabilitatie’: herstellen, iemand zijn goede naam teruggeven, iemand zuiveren van de smet die aan hem kleeft. (Van Dale)

Het rehabilitatietraject wordt in overleg met de vals beschuldigde samengesteld. De centrale vraag daarbij is: wat heeft deze persoon nodig om zich weer veilig te voelen op school en zijn werkzaamheden weer op te kunnen pakken?

Het is mogelijk dat rehabilitatie niet direct uitvoerbaar is. Vals beschuldigd zijn, officiële onderzoeken, roddels en speculaties zijn emotioneel ingrijpende ervaringen en kunnen de vals beschuldigde flink beschadigen. De persoon heeft soms eerst tijd nodig om de emoties een plek te geven voordat hij over kan gaan tot rehabilitatie. Het is belangrijk dat de school voor de fysieke en financiële opvang van de vals beschuldigde zorgt en in gesprekken aangeeft gezamenlijk aan zijn rehabilitatietraject te willen werken.

Als de directie niet verwijtbaar heeft gehandeld tijdens het onderzoek, speelt deze een belangrijke rol in het rehabilitatietraject. Wanneer dat niet meer mogelijk is, speelt het bevoegd gezag of het schoolbestuur deze rol.

De directie voert gesprekken met het vals beschuldigde personeelslid, met als doel:

- Stilstaan bij het gebeurde en de effecten ervan op de vals beschuldigde (persoonlijk, het werk en sociale omgeving).
- Begrip tonen voor hoe de vals beschuldigde de procedure en het proces heeft ervaren.
- De behoefte van de vals beschuldigde aan professionele hulpverlening peilen.
- Desgevraagd uitleg geven over de gevolgde klachtenprocedure.
- Duidelijk maken welke informatie in het personeelsdossier wordt opgenomen.
- Nagaan wat de vals beschuldigde als genoegdoening beschouwt.
- Nagaan hoe het personeelslid zijn rehabilitatie wil inrichten.
- Voorleggen welke maatregelen mogelijk zijn met betrekking tot rehabilitatie.
- De wijze van rehabilitatie en re-integratie bespreken.
- Vergoeding aanbieden voor de gemaakte kosten gedurende de klachtenprocedure.

De directeur legt de gevoerde gesprekken vast.

6.5 Uitvoering van rehabilitatie

In het rehabilitatietraject is de directeur de aangewezen persoon om de vals beschuldigde bij te staan. Als er een begeleider is aangesteld voor de aangeklaagde, dan kan deze voor de vals beschuldigde aanwezig zijn bij de gesprekken die worden gevoerd. Het is altijd belangrijk dat er een keuze wordt gemaakt die recht doet aan de veiligheidsbeleving van de vals beschuldigde. Het beste is als de rehabiliterende zelf kan aangeven wat hij nodig heeft.

Voorbeelden van rehabilitatie:

- De directeur spreekt in een personeelsbijeenkomst het vertrouwen uit in het vals beschuldigde personeelslid; de vals beschuldigde heeft zelf de keuze om hierbij aanwezig te zijn. Hij wordt in ieder geval nadrukkelijk uitgenodigd.
- De directeur organiseert een personeelsbijeenkomst waar het vals beschuldigde personeelslid zijn ervaringen in het klachttraject kan delen met de collega's. De uitnodiging voor deze bijeenkomst wordt voorgelegd aan de vals beschuldigde.
- De directeur laat een brief uitgaan naar het personeel waarin het vertrouwen in het vals beschuldigde personeelslid wordt uitgesproken. De tekst wordt vooraf voorgelegd aan de vals beschuldigde.
- De directeur laat een brief uitgaan naar de ouders waar in het vertrouwen in het vals beschuldigde personeelslid wordt uitgesproken. De tekst wordt vooraf voorgelegd aan de vals beschuldigde.
- De directeur laat een boodschap uitgaan naar de leerlingen waarin het vertrouwen wordt uitgesproken in het vals beschuldigde personeelslid. De tekst wordt vooraf voorgelegd aan de vals beschuldigde.
- De directeur organiseert een bijeenkomst voor leerlingen waarin het vertrouwen wordt uitgesproken in het vals beschuldigde personeelslid. Deze heeft zelf de keuze om aanwezig te zijn. Hij wordt in ieder geval nadrukkelijk uitgenodigd.
- Het vals beschuldigde personeelslid schrijft zelf brieven naar collega's, ouders en leerlingen. Deze brieven worden voorgelegd aan het bevoegd gezag.

Als het vals beschuldigde personeelslid niet direct zijn werkzaamheden hervat, is het belangrijk dat de directeur aangeeft of de bewuste collega prijs stelt op persoonlijke contacten met collega's, ouders en leerlingen en zo ja, in welke vorm. De directeur blijft het aanspreekpunt voor personeel, ouders en leerlingen die vragen hebben over de klacht, dan wel over de klachtenprocedure.

6.6 Maatregelen tegen de vals beschuldiger

Bij een valse beschuldiging treft de directeur maatregelen tegen degene die de valse beschuldiging heeft geuit. Daarmee wordt enerzijds recht gedaan aan de vals beschuldigde en anderzijds duidelijk gemaakt dat valse beschuldigingen op school niet worden geaccepteerd. Maatregelen tegen de klager zijn afhankelijk van kwade opzet, de zwaarte van de beschuldiging en de toegebrachte schade.

Voorbeelden van maatregelen zijn:

- mondelinge excuses van de klager aan de vals beschuldigde, uitgesproken in aanwezigheid van de directeur;
- schriftelijke excuses van de klager aan de vals beschuldigde;
- een excuusbrief van de klager aan de vals beschuldigde, gericht aan iedereen binnen de schoolgemeenschap (personeel, leerlingen en ouders);
- mondelinge excuses van de klager aan de vals beschuldigde, uitgesproken op een openbare bijeenkomst voor personeel;
- mondelinge excuses van de klager aan de vals beschuldigde, uitgesproken op een openbare bijeenkomst voor personeel en leerlingen;
- schorsing van de klager;
- verwijdering van de klager van school (voor een leerplichtige leerling moet de school wel een vervangende onderwijsinstelling vinden).

Als blijkt dat de klager de valse beschuldiging heeft geuit als gevolg van persoonlijke problematiek, kunnen bovenstaande maatregelen eventueel in combinatie met een extern hulpverleningstraject voor de klager worden genomen.

De directeur stelt de vals beschuldigde op de hoogte van de voorgenomen maatregelen tegen de klager.

6.7 Juridische mogelijkheden

Mocht de vals beschuldigde van mening zijn dat zijn werkgever tijdens de klachtenprocedure en/of het rehabilitatietraject in gebreke is

gebleven, dan kan hij een civielrechtelijke procedure starten tegen zijn werkgever, het bevoegd gezag.

Tegen de klager, de vals beschuldiger, is het ook mogelijk een procedure te starten vanwege smaad of laster. De uitkomsten van deze procedures zijn onzeker en kunnen erg lang duren. De vals beschuldigde doet er goed aan zich af te vragen of zo'n procedure wel bijdraagt aan de verwerking en genoegdoening.

Beknpte informatie over de omgang met de aangeklaagde schoolmedewerker staat op de pagina 'Aandacht voor de aangeklaagde schoolmedewerker' op de website www.schoolveiligheid.nl.

6.8 Tot slot

Aandacht hebben voor een aangeklaagde is niet alleen in het belang van de aangeklaagde zelf, maar ook in dat van de klager en de school als geheel. Een klachttraject is voor alle betrokkenen een emotioneel gebeuren. Er is een klager die zich niet veilig voelt. Er is een aangeklaagde die ook geraakt kan zijn door het feit dat zijn gedrag, zeker als dat niet zo bedoeld was, als ongewenst wordt ervaren. De werkgever heeft een zorgplicht tegenover alle betrokkenen. Door zowel de klager als de aangeklaagde de mogelijkheid te bieden een vertrouwenspersoon dan wel begeleider in te schakelen, creëert de directie ruimte voor reflectie, inzicht en constructieve gedachten. Deze leiden vaak tot een gezamenlijke oplossing en een groter gevoel van veiligheid bij de betrokkenen.

Reflectie-actiekaart

De aangeklaagde

			
Bij ons op school hebben we ook een begeleider voor de aangeklaagde.			
Ik weet wanneer er sprake kan zijn van 'valse beschuldiging'.			
Ik kan de leidinggevende adviseren in het rehabilitatie proces.			
Reflectievragen: • Welke punten wil je verbeteren? • Hoe? • Wie en wat heb je daarvoor nodig?			
Actiepunten:			

Wetgeving

7



Wetgeving

In dit hoofdstuk zijn de wetten opgenomen die de school verplichten om te werken aan sociale schoolveiligheid. Deze wetten zijn gericht op kwaliteitsverbetering en -bewaking. Ook zijn er relevante wetsartikelen opgenomen rond de strafbaarheid van in de praktijk voorkomende ongewenste gedragingen.

7.1 Arbeidsomstandighedenwet (Arbowet)

Sinds 1994 zijn werkgevers (schoolbesturen) volgens de Arbowet verplicht om hun personeel te beschermen tegen seksuele intimidatie, agressie, geweld en pesten. Na een wetswijziging in 2007 zijn de artikelen inzake seksuele intimidatie, agressie en geweld in de Arbowet geplaatst onder de noemer ‘psychosociale arbeidsbelasting’.

Artikel 3 Arbowet

2. De werkgever voert, binnen het algemeen arbeidsomstandighedenbeleid, een beleid gericht op voorkoming en indien dat niet mogelijk is beperking van psychosociale arbeidsbelasting.

Klachtencommissies behandelen ook klachten van personeelsleden die last hebben van het feit dat de school geen veilige werkomgeving heeft geboden. Het komt ook voor dat personeelsleden civielrechtelijke zaken aanspannen vanwege onveilige werkomstandigheden, met als inzet het verwijt van ‘nalatig werkgeverschap’.

7.2 Kwaliteitswet

In de Kwaliteitswet (Stb. 1998, 398) is op 18 juni 1998 onder meer het klachtrecht ingevoerd voor po en vo. Per 1 augustus 2017 is het klachtrecht ook wettelijk verankerd voor het mbo. Dit recht verplicht scholen een klachtenregeling vast te stellen en informatie daarover openbaar te maken.

7.2.1 Klachtrecht

Met de komst van het klachtrecht kregen leerlingen, ouders en personeel het recht te klagen over maatregelen, nalatigheid en ongewenst gedrag. Sindsdien zijn scholen wettelijk verplicht om:

- maatregelen te treffen voor de objectieve behandeling van klachten over maatregelen, nalatigheid en ongewenst gedrag;

- te voorzien in een onafhankelijke klachtencommissie;
- een eigen klachtenregeling te treffen;
- de wijze van vermelding van klachten openbaar te maken, inclusief de gegevens van de klachtencommissie waarbij de school zich heeft aangesloten.

Scholen kunnen voor het openbaar maken van de wettelijke verplichting op de website of in de schoolgids gebruikmaken van de ‘Voorbeeldparaagraaf Klachtrecht’ op de website van School & Veiligheid:

www.schoolveiligheid.nl.

7.3 Vertrouwenspersoon

Dat er een vertrouwenspersoon aanwezig moet zijn op school, is vaak vastgelegd in de schooleigen klachtenregeling. De vertrouwenspersoon vervult een spilfunctie in de uitvoering van het schoolveiligheidsbeleid. Dit beleid geeft aan hoe de wetten die voor het verhogen van de kwaliteit van het onderwijs moeten zorgen, worden vertaald in de dagelijkse schoolpraktijk.

In het mbo is het hebben van een vertrouwenspersoon sinds 2014 verplicht volgens de artikelen in hoofdstuk 10 van de collectieve arbeidsovereenkomst (cao) voor het middelbaar beroepsonderwijs en de volwasseneneducatie.

In het primair en voortgezet onderwijs is het aanstellen van vertrouwenspersonen niet wettelijk verplicht. Als de klachtenregeling van de school een artikel bevat over de aanstelling en taken van een vertrouwenspersoon, dan is de vertrouwenspersoon voor die school verplicht op basis van die schooleigen klachtenregeling. De taken en werkzaamheden van een vertrouwenspersoon kunnen dus per school verschillen.

7.4 Wet Veiligheid op school

Vanaf 1 augustus 2015 hebben scholen in het po en vo de wettelijke verplichting om zorg te dragen voor sociale veiligheid op school. Deze Wet Veiligheid op school verplicht scholen tot:

- het uitvoeren van een sociaal veiligheidsbeleid;
- het jaarlijks monitoren van het veiligheidsgevoel van leerlingen, waarbij onder veiligheid wordt verstaan de sociale, psychische en fysieke veiligheid;
- zorg dragen dat op school ten minste één persoon het beleid voor het tegengaan van pesten coördineert;
- zorg dragen dat op school ten minste één persoon fungeert als aanspreekpunt in het kader van pesten.

De wet bevestigt met deze eisen dat sociale veiligheid op school en in de klas een zeer belangrijke rol speelt. Scholen moeten aan een inspanningsverplichting voldoen en papieren beleid omzetten in praktijk. De verplichting bestaat uit het ontwikkelen van een set samenhangende maatregelen, gericht op preventie en het afhandelen van incidenten. Dit beleid dient te worden gevormd met alle betrokkenen van de school en te worden verankerd in de dagelijkse praktijk.

7.4.1 De vertrouwenspersoon als aanspreekpunt pesten

Voor ouders en leerlingen is het van belang om een laagdrempelig aanspreekpunt te hebben op school wanneer er sprake is van pesten. De vertrouwenspersoon is van oudsher het aanspreekpunt voor alle ongewenste gedragingen binnen de school, waaronder vooral pesten. Het is dan ook vanzelfsprekend dat de vertrouwenspersoon als wettelijk aanspreekpunt in het kader van pesten wordt aangewezen.

Meer informatie over mogelijke vertalingen van de wetgeving op het gebied van de te beleggen taken is te vinden op de pagina ‘Aanspreekpunt en coördinatie anti-pestbeleid’ op de website van School & Veiligheid:

www.schoolenveiligheid.nl.

De praktijksituatie op school verandert voortdurend en meestal sneller dan de wetgeving. In de wet is daarom het jaarlijks monitoren van de veiligheidsbeleving en het welbevinden van leerlingen verplicht gesteld. Deze

monitoring moet herhaalbaar zijn en een actueel en representatief beeld opleveren. Op basis van dit veiligheidsbeeld kan de vertrouwenspersoon de directie adviseren over het aanscherpen van het schoolveiligheidsbeleid.

7.5 Pesten in de wet

Pesten, face to face of digitaal, staat niet als zodanig in wetboeken vermeld en is dus in principe niet strafbaar. Er zijn echter vormen van ‘pesten’ die wel wetoverschrijdend zijn. Dit is bijvoorbeeld het geval als er bij het pesten gesproken kan worden van discriminatie of laster of smaad. Zie voor een volledig overzicht van strafbare vormen van pesten de volgende wetsartikelen uit het Wetboek van Strafrecht:

Artikel 137d Wetboek van Strafrecht

Discriminatie is het aanzetten tot haat of onderscheid maken tussen mensen op grond van hun ras, levensovertuiging, geslacht, geaardheid of handicap.

Artikel 138ab Wetboek van Strafrecht

Hacken is het zonder toestemming binnendringen in (een deel van) de computer of netwerk van iemand anders.

Artikelen 225, 232, 326 Wetboek van Strafrecht

Identiteitsmisbruik is het vervalsen van gegevens, het opzettelijk verkrijgen van gegevens van betaalmiddelen of een valse naam aannemen om daar voordeel uit te halen.

Artikelen 261, 262 en 268 Wetboek van Strafrecht

Laster/smaad is iemand beledigen met als doel om daar veel ruchtbaarheid aan te geven.

Artikelen 266 en 271 Wetboek van Strafrecht

Belediging is opzettelijk iemands goede naam aantasten in woord, geschrift of afbeelding.

Artikel 285 Wetboek van Strafrecht

Bedreiging is het plegen van geweld tegen een persoon of diens goederen.

Artikel 285b Wetboek van Strafrecht

Belaging is het opzettelijk inbreuk maken op iemand anders zijn persoonlijke levenssfeer. Stalking valt onder belaging.

Artikel 326 Wetboek van Strafrecht

Oplichting is het bedriegen van iemand anders om daar financieel beter van te worden.

Meer informatie over digitaal pesten is te vinden op www.kennisnet.nl.

7.6 Wet bestrijding seksueel misbruik en seksuele intimidatie in de onderwijssituatie (1999)

Deze wet is meer bekend als de ‘Meld-, overleg- en aangifteplicht’ of ‘Meldplicht’.

Meldplicht personeel

Personeelsleden, dus ook interne vertrouwenspersonen, die vermoeden hebben over een seksueel misdrijf gepleegd door een schoolmedewerker jegens een minderjarige leerling, zijn verplicht hierover het bevoegd gezag te informeren. Het vermeende delict kan ook zijn gepleegd buiten de reguliere schooluren, zoals tijdens de overblijf, naschoolse

opvang, op schoolavonden of bij de pleger thuis.

In de wet staat dat het melden van het vermoeden bij het bevoegd gezag onverwijld moet gebeuren.

Overlegplicht

Nadat het bevoegd gezag (het schoolbestuur) op de hoogte is gebracht van het vermoeden, voert dit overleg met de vertrouwensinspecteur, met als inzet het doen van aangifte bij een redelijk vermoeden van een seksueel misdrijf. Ook dit dient onverwijld te gebeuren.

Aangifteplicht bevoegd gezag

Als na het overleg met de vertrouwensinspecteur inderdaad sprake blijkt te zijn van een redelijk vermoeden dat een personeelslid zich schuldig heeft gemaakt aan een seksueel delict jegens een minderjarige leerling, is het schoolbestuur (het bevoegd gezag) verplicht om aangifte te doen bij de politie. Het bestuur informeert (de ouders van) de klager en de aangeklaagde dat aangifte wordt gedaan en doet vervolgens aangifte bij de politie.

De externe vertrouwenspersoon is niet meldplichtig, omdat hij geen arbeidsrechtelijke relatie heeft met de school. Dit betekent niet dat hij geen melding mag maken van een vermoeden van een seksueel misdrijf.

Wet bestrijding van seksueel geweld en seksuele intimidatie in het onderwijs (Artikel 4: Verplichting tot overleg en aangifte inzake zedenmisdrijven)

Indien het bevoegd gezag op enigerlei wijze bekend is geworden dat een ten behoeve van zijn instelling met taken belast persoon, zich mogelijk schuldig maakt of heeft gemaakt aan een misdrijf tegen de zeden als bedoeld in titel XIV van het Wetboek van Strafrecht jegens een minderjarige leerling van de school, treedt het bevoegd gezag onverwijld in overleg met de vertrouwensinspecteur.

Indien uit het overleg bedoeld in het eerste lid, moet worden geconcludeerd dat er sprake is van een redelijk vermoeden dat de desbetreffende persoon zich schuldig heeft gemaakt aan een misdrijf als bedoeld in het eerste lid jegens een minderjarige leerling van de school, doet het bevoegd gezag onverwijld aangifte bij een opsporingsambtenaar als bedoeld in artikel 141 van het Wetboek van Strafvordering, en stelt het bevoegd gezag de vertrouwensinspecteur daarvan onverwijld in kennis.

Indien een personeelslid op enigerlei wijze bekend is geworden dat een ten behoeve van de school met taken belast persoon zich mogelijk schuldig maakt of heeft gemaakt aan een misdrijf bedoeld in het eerste lid jegens een minderjarige leerling van de school, stelt het personeelslid het bevoegd gezag daarvan onverwijld in kennis.

De Meld-, overleg- en aangifteplicht als stroomschema:

Schoolleider/personeelslid/interne vertrouwenspersoon krijgt informatie of heeft vermoeden van een zedendelict, gepleegd door een medewerker jegens een minderjarige leerling (tot 18 jaar), meldt dit aan het



De informatiefolder ‘Meldcode? Meldplicht? Verplicht!’, waarin zowel de Meld-, overleg- en aangifteplicht als de Meldcode wordt beschreven, is te downloaden op de website van School & Veiligheid:

www.schoolenveiligheid.nl.

Op die website is ook ‘Grenzen aan gedrag’ te vinden, een downloadbare folder over seksuele relaties en handelingen tussen een schoolmedewerker en een leerling.

7.6.1 Vertrouwensinspectie

Binnen de Inspectie van het Onderwijs heeft een klein team van inspecteurs, naast hun toezichthoudende taak, een neventaak: zij zijn vertrouwensinspecteur (VI).

Als het bevoegd gezag van een school (het schoolbestuur) op enigerlei wijze bekend wordt met een mogelijk zedenmisdrif met de kenmerken zoals eerder beschreven, dan moet het direct in overleg treden met de vertrouwensinspecteur. Dit is de zogenaamde ‘overlegplicht’. De vertrouwensinspecteur stelt in overleg met het schoolbestuur vast of er, op grond van de op dat moment bekende feiten, sprake is van een redelijk vermoeden van een strafbaar feit.

Als er wordt geconcludeerd dat er sprake is van een redelijk vermoeden van een zedenmisdrif, dan is het schoolbestuur verplicht hiervan direct aangifte te doen bij de politie. Ook als de betrokken leerling, ouders of schoolmedewerkers hierover hun bedenkingen hebben.

Ouders, leerlingen, leraren, directies en besturen, maar ook vertrouwenspersonen kunnen de vertrouwensinspecteurs raadplegen wanneer zich in of rond de school (ernstige) problemen voordoen op het gebied van:

- seksuele intimidatie en seksueel misbruik (zedenmisdriften);
- psychisch en fysiek geweld (waaronder pesten);
- discriminatie en radicalisering.

Meldingen die binnen deze bovengenoemde categorieën vallen, kunnen worden voorgelegd aan de vertrouwensinspecteur. Deze luistert, informeert en adviseert zo nodig. De meldingen worden geregistreerd in een vertrouwelijk dossier van de vertrouwensinspecteur. Zo nodig kan de vertrouwensinspecteur ook adviseren in het traject naar het indie-

nen van een formele klacht of het doen van aangifte. In het geval dat er een vermoeden is van seksueel misbruik (zedenmisdrijf), dan geldt in een aantal gevallen de Meld-, overleg- en aangifteplicht zoals hiervoor beschreven.

De vertrouwensinspecteurs zijn op werkdagen tijdens kantooruren (8.00-17.00 uur) bereikbaar op het nummer: 0900 111 3 111.

7.7 Zedendelicten

Vertrouwenspersonen voeren dagelijks gesprekken met leerlingen, ouders en collega's die hun hart bij hen komen luchten. Het vermoeden van een zedendelict kan onderwerp van gesprek zijn. Het is dan ook van belang dat de vertrouwenspersoon weet welke (ongewenste) gedragingen onder zedendelicten vallen. Hierna zijn alle wetsartikelen weergegeven die betrekking hebben op strafbare gedragingen op zedengebied. Overigens wordt op het moment van verschijnen van deze handreiking gewerkt aan de modernisering van het Wetboek van Strafrecht. Het kan dus dat een of meer van de onderstaande artikelen inmiddels in een nieuwe formulering en onder een ander artikelnummer zijn verschenen.

Artikel 242 Wetboek van Strafrecht, Seksueel binnendringen (Verkrachting)

Hij die met iemand, die de leeftijd van twaalf jaren maar nog niet die van zestien jaren heeft bereikt, buiten echt, ontuchtige handelingen pleegt die bestaan uit of mede bestaan uit het seksueel binnendringen van het lichaam, wordt gestraft met gevangenisstraf van ten hoogste acht jaren of geldboete van de vijfde categorie

Artikel 246 Wetboek van Strafrecht, Aanranding

Hij die door geweld of een andere feitelijkheid of bedreiging met geweld of een andere feitelijkheid iemand dwingt tot het plegen of dulden van ontuchtige handelingen, wordt als schuldig aan feitelijke aanranding van de eerbaarheid, gestraft met gevangenisstraf van ten hoogste acht jaren of geldboete van de vijfde categorie.

Artikel 247 Wetboek van Strafrecht, Ontucht

Hij die met iemand van wie hij weet dat hij in staat van bewusteloosheid of lichamelijke onmacht verkeert, dan wel aan een zodanige gebrekkige ontwikkeling of ziekelijke stoornis van zijn geestvermogens lijdt dat hij niet of onvolkomen in staat is zijn wil daaromtrent te bepalen of kenbaar te maken of daartegen weerstand te bieden of met iemand beneden de leeftijd van zestien jaar buiten echt ontuchtige handelingen pleegt of laatstgemelde tot het plegen of dulden van zodanige handelingen buiten echt met een derde verleidt, wordt gestraft met een gevangenisstraf van ten hoogste zes jaren of geldboete van de vierde categorie.

Artikel 239 Wetboek van Strafrecht, Schennispleging

Met gevangenisstraf van ten hoogste drie maanden of geldboete van de tweede categorie wordt gestraft schennis van de eerbaarheid:

- op of aan een plaats, voor het openbaar verkeer bestemd;
- op een andere dan onder 1 bedoelde openbare plaats, toegankelijk voor personen beneden de leeftijd van zestien jaar;
- op een niet openbare plaats, indien een ander daarbij zijns ondanks tegenwoordig is.

Artikel 248e Wetboek van Strafrecht, (Grooming)

Hij die door middel van een geautomatiseerd werk of met gebruikmaking van een communicatiedienst een persoon van wie hij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat deze de leeftijd van zestien jaren nog niet heeft bereikt, een ontmoeting voorstelt met het oogmerk ontuchtige handelingen met die persoon te plegen of een afbeelding van een seksuele gedraging waarbij die persoon is betrokken, te vervaardigen wordt, indien hij enige handeling onderneemt gericht op het verwezenlijken van die ontmoeting, gestraft met gevangenisstraf van ten hoogste twee jaren of geldboete van de vierde categorie.

7.8 Strafbaar versus gewenst

De grenzen die de wet aangeeft, lijken helder. Maar als het een relatie tussen een leraar en een (bijna) meerderjarige leerling betreft, wordt daar soms anders over gedacht. 'Ach, het is liefde, dat moet toch kunnen', 'het leeftijdsverschil is zo klein' of 'ze is bijna van school' zijn veelgehoorde opmerkingen die liefdesrelaties tussen leraren en leerlingen goedkeuren. Toch blijft een relatie tussen een schoolmedewerker en een minderjarige leerling volgens de wet strafbaar. Tot 16 jaar maakt een personeelslid zich schuldig aan ontucht met een minderjarige leerling volgens het strafrecht; tot de leeftijd van 18 jaar is een relatie tussen leraar en leerling strafbaar volgens de Wet bestrijding van seksueel geweld en seksuele intimidatie in het onderwijs (zie ook 7.6 voor deze wet).

Een relatie tussen een leraar en een meerderjarige leerling kan wel als gewenst worden ervaren, maar kan in de praktijk toch voor problemen op school zorgen. Scheve ogen bij medeleerlingen ('Oh, dus zo komt hij aan die hoge cijfers'), bezorgde reacties van ouders ('Het had ook mijn dochter kunnen zijn') en verdeeldheid onder collega's over wat men wel of niet vindt van een dergelijke liefde, kunnen voor veel onrust zorgen.

Professionals moeten zich er te allen tijde van bewust zijn dat een liefdesrelatie en een pedagogische relatie nooit gelijkwaardig zijn. Tussen een leraar en leerling bestaat een afhankelijkheidsrelatie. Dit machtsverschil maakt een leerling binnen een seksuele relatie kwetsbaar. Reden genoeg om een liefdesrelaties tussen een leraar en een meerderjarige leerling van een school onwenselijk te achten.

De Wet bestrijding van seksueel geweld en seksuele intimidatie in het onderwijs is niet van toepassing op deze relaties, maar artikel 249 van het Wetboek van Strafrecht biedt de school aanknopingspunten voor het formuleren van een eigen beleid om soortgelijke liefdesrelaties te verbieden.

Artikel 249 Wetboek van Strafrecht

Hij die ontucht pleegt met zijn minderjarig kind, stiefkind of pleegkind, zijn pupil, een aan zijn zorg, opleiding of waakzaamheid toevertrouwde minderjarige of zijn minderjarige bediende of ondergeschikte, wordt gestraft met gevangenisstraf van ten hoogste zes jaren of geldboete van de vierde categorie.

Met dezelfde straf wordt gestraft:

- de ambtenaar die ontucht pleegt met een persoon aan zijn gezag onderworpen of aan zijn waakzaamheid toevertrouwd of aanbevolen;
- de bestuurder, arts, onderwijzer, beambte, opzichter of bediende in een gevangenis, rijksinrichting voor kinderbescherming, weeshuis, ziekenhuis, of instelling van weldadigheid, die ontucht pleegt met een persoon daarin opgenomen;
- degene die, werkzaam in de gezondheidszorg of maatschappelijke zorg, ontucht pleegt met iemand die zich als patiënt of cliënt aan zijn hulp of zorg heeft toevertrouwd.

7.9 Wet Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

In hoofdstuk 5, dat over klachten en klachtroutes handelt, is de wettelijke meldcode besproken. Hoewel dit verplichte stappenplan geen direct verband heeft met de taken van de vertrouwenspersoon, is het goed om er hier even bij stil te staan. De meldplicht en meldcode worden namelijk geregeld met elkaar verward. Beide wetten gelden voor elke schoolmedewerker. Beide wetten vragen actie van degene die met het betreffende probleem of misdrijf, of vermoeden daarvan, wordt geconfronteerd. Het verschil is dat de meldplicht een onderwijsgerelateerde wet is. De school is eindverantwoordelijk voor de ontstane situatie. De meldcode heeft daarentegen een relatie met de privésfeer van een leerling, waar de school geen eindverantwoordelijkheid draagt. Toch moet de desbetreffende medewerker aan de slag met zijn kennis of vermoeden van huiselijk geweld of kindermishandeling.

Sinds 2013 zijn beroepskrachten, waaronder ook onderwijspersoneel, verplicht om een vijfstappenplan te volgen als ze het vermoeden hebben van kindermishandeling en/of huiselijk geweld. Het gaat hierbij niet alleen om vermoedens van fysiek geweld, maar ook om vermoedens van psychisch of seksueel geweld of van verwaarlozing. Doel van de wet is leerlingen die te maken hebben met een vorm van geweld of mishandeling in de thuissituatie, passende hulp te bieden, zodat er een einde komt aan de bedreigende situatie.

Binnen de school is iemand verantwoordelijk voor de uitvoering van de meldcode. Diegene wordt de aandachtsfunctionaris genoemd.

De meldcode bestaat uit de volgende vijf stappen:

1. In kaart brengen van signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling.
 2. Collegiale consultatie houden en zo nodig Veilig Thuis raadplegen.
 3. Gesprek met de ouder(s).
 4. Met behulp van een afwegingskader bepalen of er sprake is van acute of structurele onveiligheid. Bij twijfel altijd Veilig Thuis raadplegen.
 5. Bij acute of structurele onveiligheid: altijd melden bij Veilig Thuis.
- Daarnaast is zelf hulp verlenen of organiseren ook mogelijk.

Het in stap 4 gebruikte afwegingskader staat op de website www.augeo.nl.

Net als voor de meldplicht geldt ook voor de meldcode dat elke medewerker van de school moet handelen naar deze wet. De vertrouwenspersoon is in dit geval een gewone schoolmedewerker. Dat betekent dat men altijd in actie moet komen en de aandachtsfunctionaris van de school moet inschakelen.



De folder 'Meldcode? Meldplicht? Verplicht' is te downloaden op de website van School & Veiligheid: www.schoolenveiligheid.nl.

Let op!

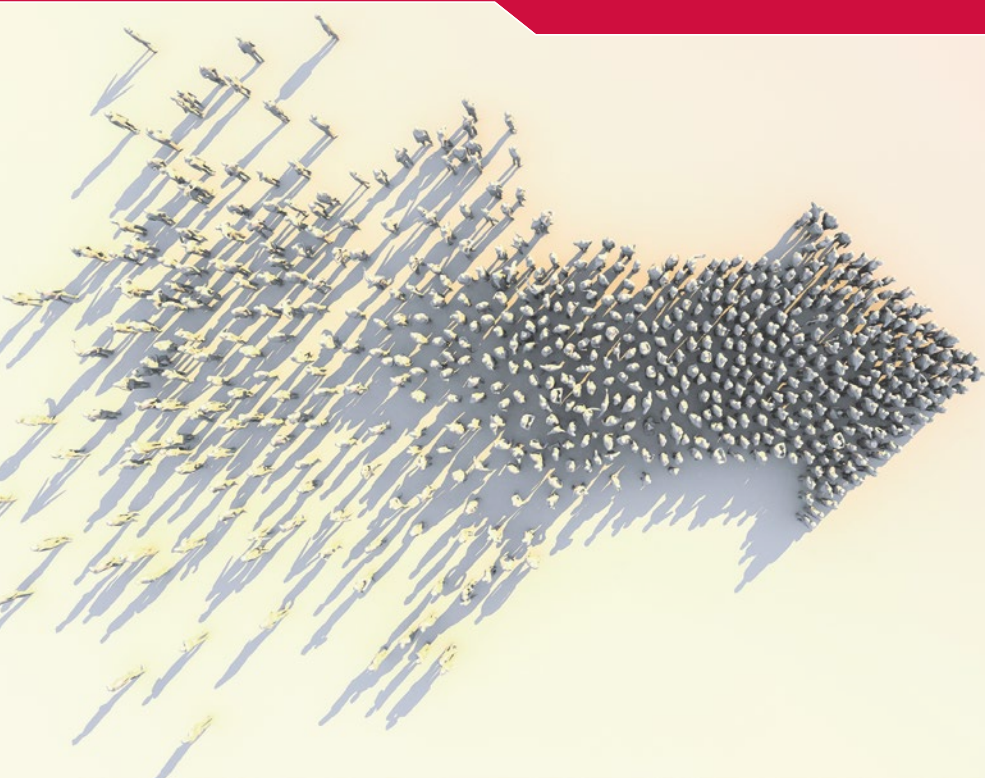
- Wetgeving alleen biedt geen garantie op een sociaal veilige school.
- Wetten vormen kaders voor het maken van schoolbeleid.
- Het is goed om op de hoogte te zijn en te blijven van relevante en veranderende wetgeving. Kennis is macht!
- Informatie geven over onderwijswetten past goed in de voorlichtings-activiteiten van de vertrouwenspersoon.

Reflectie-actiekaart

Wetgeving

			
Ik ken de wettelijke kaders ten aanzien van sociale veiligheid op school.			
Ik kan de overeenkomsten en verschillen uitleggen van meldcode en meldplicht.			
Ik ken de strafbare vormen van pesten.			
Reflectievragen: • Welke punten wil je verbeteren? • Hoe? • Wie en wat heb je daarvoor nodig?			
Actiepunten: 			

8



Beleid

De wettelijke verplichtingen vormen de eerste bouwstenen voor een socialeveiligheidsbeleid op school. Om dit beleid verder vorm te geven, moeten scholen zich de vraag stellen: 'Hoe willen wij ervoor zorgen dat wij sociaal steeds veiliger worden?' Dit hoofdstuk biedt een overzicht van de mogelijke onderdelen van een socialeveiligheidsbeleid.

Samen' is een kernwoord als het om sociale veiligheid gaat. Sociale veiligheid creëer je niet door opgelegde regels, maar door breed gedragen beleid. Samen betrokken betekent samen verantwoordelijkheid dragen.

Belangrijke vragen hierbij zijn:

- Hoe denken wij over sociale veiligheid?
- Wat willen wij als school hierin bereiken?
- Welke afspraken maken wij hierover?
- Wat doen wij als leerlingen of personeel zich niet aan die afspraken houden?

Bekendheid met de maatregelen die hierna worden beschreven, kan helpen deze vragen te beantwoorden. Vertrouwenspersonen kunnen in hun functie van beleidsadviseur de maatregelen onder de aandacht brengen bij de schoolleiding, per stuk of gebundeld.

8.1 Vertrouwenswerk

Als vertrouwenspersoon ben je gevraagd en ongevraagd beleidsadviseur. Die taak kun je pas goed uitvoeren als jouw functie als vertrouwenspersoon is opgenomen in het schoolbeleid. Ook daarin kun je adviseren: jouw eerste beleidsadvies zou kunnen gaan over je eigen positie als vertrouwenspersoon binnen de school.

In het gesprek hierover met de directie kun je verwijzen naar de leidraad 'Vertrouwenswerk op school: een effectieve probleemaanpak', die School & Veiligheid voor directies en besturen heeft geschreven. Deze publicatie is te downloaden op de website www.schoolenveiligheid.nl.

8.2 Gedragsregels

Het opstellen van regels en het maken van afspraken vormen een belangrijk onderdeel van het veiligheidsbeleid. Regels zijn enerzijds een leidraad voor gedrag, anderzijds een toetssteen bij overtredingen.

Door samen na te denken en besluiten te nemen over eigen schoolregels en regels voor in de klas, ontstaat er draagvlak voor die regels. Het is aan te raden om ook leerlingen te laten meedenken bij het opstellen van regels. Ook ouders kunnen hierbij worden betrokken. Hoe groter het draagvlak, hoe effectiever de regels. Regels worden dan een uiting van de gewenste schoolcultuur.

De manier waarop de regels vervolgens worden geïmplementeerd, is bepalend voor de effectiviteit ervan. Om regels en afspraken levend te houden, is het noodzakelijk om voortdurend alle betrokkenen te blijven herinneren aan wat er is afgesproken. Hiervoor kan de school gebruikmaken van de schoolgids, de website van de school, vergaderingen, mentorlessen, ouderavonden en posters in gangen en lokalen.

Ook al zijn alle afspraken en regels bij iedereen bekend, dan nog zal het regelmatig voorkomen dat de ene leraar een regel anders toepast dan de andere leraar. In een open en ondersteunende cultuur die gericht is op gezamenlijke verantwoordelijkheid, ontstaat hierover regelmatig een gesprek. Dit is nodig om te komen tot afstemming, aanscherping en bijstelling van gemaakte afspraken.

School & Veiligheid heeft het spel 'Gedragen gedrag' ontwikkeld, dat groepen helpt om samen gedragsregels op te stellen. Het doel van het spel is gewenst en ongewenst gedrag bespreekbaar te maken en langs die weg te komen tot gedragen afspraken en regels. Het bijzondere aan dit spel is dat het niet alleen voor onderwijsteams is. Je kan het ook met leerlingen of met ouders spelen. Het spel is er in twee varianten: voor het basisonderwijs en voor het voortgezet onderwijs/middelbaar beroepsonderwijs.



Je kunt het spel bestellen via de bestelpagina op de website van School & Veiligheid: www.scholenveiligheid.nl.

8.3 Anti-pestprotocol

Omdat pesten een dagelijks probleem is op elke school, zou pesten ook een dagelijks gespreksonderwerp moeten zijn op school. Geregeld schoolbreed praten over wat de school onder pesten verstaat, waar je op moet letten, hoe het te herkennen en aan te pakken, legt het fundament voor een schoolbreed gedragen pestaanpak. Hoewel een anti-pestprotocol niet wettelijk verplicht is, is het een bijna vanzelfsprekend document om een schooleigen pestaanpak vast te leggen.

Het gesprek over pesten bevordert dat er een anti-pestprotocol wordt samengesteld dat zowel bij de beleidsmakers als beleidsuitvoerders bekend is, breed wordt nageleefd en werkt in de praktijk. De vertrouwenspersoon kan een aanjagende rol hebben bij het opstellen van zo'n anti-pestprotocol.

Een goed anti-pestprotocol hoort in ieder geval preventieve interventies, curatieve afspraken en een nazorgfase te bevatten.

Preventieve interventies zijn bijvoorbeeld weerbaarheidstrainingen, sociale vaardigheidstrainingen, afspraken over omgangsregels op school- en op klasniveau.

Curatieve afspraken bevatten de sancties op grensoverschrijdingen. Bij het aanpakken van pestgedrag zijn de afspraken die in een anti-pestprotocol zijn vastgelegd, bindend. Er kan niet voldoende benadrukt worden hoe belangrijk het is om het vastgelegde anti-pestprotocol na te leven. School & Veiligheid hoort via het Adviespunt veel situaties over het niet nakomen van afspraken, willekeurig sanctioneren, door verschillende leraren verschillend interpreteren van pesten. Situaties die voor onveiligheid zorgen.

Preventie van ongewenst gedrag vraagt erom dat de dagelijkse praktijk in overeenstemming is met het papieren beleid. De school moet helder en transparant communiceren over hoe zij pesten tegengaat en hoe wordt omgegaan met grensoverschrijdend gedrag.

Als hulpmiddel voor het ontwikkelen van gericht sanctiebeleid is de sanctieladder een handige tool. In deze ladder staan de stappen die je trapsgewijs kan nemen bij het sanctioneren van grensoverschrijdend gedrag. Een sanctieladder voor leerlingen en voor het personeel is te vinden op de website www.schoolenveiligheid.nl.

Een school die haar eigen anti-pestprotocol op maat maakt, kan in dat protocol aandacht besteden aan:

- Het voorkomen van pesten, door activiteiten te beschrijven op het gebied van:
 - > weerbaarheid;
 - > sociale vaardigheden;
 - > groepsdynamica;
 - > sociale media.
- Het aanpakken van pesten, door aan te geven:
 - > hoe de school pestgedrag signaleert;
 - > welke pestaanpak wordt gehanteerd;
 - > wie de vertrouwenspersoon en het aanspreekpunt pesten is;
 - > wie het anti-pestbeleid coördineert;
 - > hoe de klachtenregeling werkt;
 - > waar de onafhankelijke klachtencommissie te vinden is.
- Het herstellen van relaties, door een beschrijving te geven van:
 - > (leerling) bemiddeling;
 - > herstelrecht.

Op de website van School & Veiligheid is meer te vinden over het thema pesten: www.schoolenveiligheid.nl.

8.4 Werken aan seksuele integriteit

Bij het werken aan een veilig schoolklimaat heeft een school bij voorkeur aandacht voor het gedrag dat zij wél wil zien. En een duidelijke visie op hoe je tot dit gewenst gedrag komt en waar de grenzen liggen voor gedrag. Als het gaat om intimiteit en seksualiteit, wordt dit gewenst gedrag seksueel integer gedrag genoemd.

Onder seksueel integer gedrag wordt verstaan: bewust, respectvol en verantwoordelijk omgaan met je eigen seksualiteit en gender en die van anderen. Het bespreken van seksueel gedrag is voor zowel leerlingen als medewerkers niet altijd gemakkelijk. De schoolcultuur speelt hierbij een grote rol. Het leren omgaan met seksueel gedrag vindt voornamelijk plaats in de alledaagse omgang in de school tussen leerlingen onderling en tussen onderwijspersoneel en leerlingen. Medewerkers moeten zich toegerust voelen om zelfverzekerd en adequaat te kunnen handelen en de ruimte hebben om met elkaar te overleggen voor een gezamenlijk gedragen aanpak. Dit biedt leerlingen de veiligheid om te experimenteren met gedrag, grenzen te verkennen en zo te leren wat gewenst gedrag is. Juist op school is er mogelijkheid voor leerlingen om zich op seksueel en gender-gebied te ontwikkelen tot respectvolle volwassenen. Voor meer informatie over omgaan met seksualiteit, seksuele grensoverschrijding en gender- en seksuele diversiteit, zie de themapagina's op www.schoolenveiligheid.nl.

8.5 Sociale competenties en weerbaarheid

Positief sociaal gedrag van leerlingen bevordert de veiligheid op school. Het is daarom aan te raden dat de school in haar beleid aandacht besteedt aan het aanleren van een positieve manier van omgaan met elkaar, het nemen van beslissingen, het constructief oplossen van conflicten en openstaan voor verschillen tussen mensen. Daarbij is voortdurend aandacht nodig voor de weerbaarheid van leerlingen. Er bestaan verschillende lespakketten, methodes en programma's om met dit thema aan de slag te gaan. Het is belangrijk te beseffen dat aandacht voor weerbaarheid en sociale competenties beter niet kan worden gekoppeld aan een onveilige situatie. Lessen en trainingen op dit gebied hebben een preventieve werking, maar zijn geen pleister op de wond.

Voorbeeld

Moeder: 'Mijn zoon wordt al maandenlang gepest en nu moet hij van de school ook nog naar een weerbaarheidscursus? Dat voelt als een extra straf.'

8.6 Monitoring

De Wet Veiligheid op school (2015) verplicht scholen in het po en vo jaarlijks te monitoren hoe leerlingen de sociale veiligheid en hun welbevinden ervaren. Scholen moeten in kaart brengen wat de feitelijke veiligheid op school is. Daarvoor moeten ze vastleggen hoe vaak leerlingen te maken hebben gehad met pesten, (seksueel) geweld, bedreiging, vernieling of discriminatie. Dit jaarlijks monitoren zorgt ervoor dat er altijd een actueel en representatief beeld is van de situatie op school. Scholen mogen zelf beslissen met welke instrumenten zij de veiligheidsbeleving monitoren. Het instrument moet wel voldoen aan de wettelijke eisen. De school moet de monitoringsgegevens aan de onderwijsinspectie beschikbaar stellen.

Op de website van de onderwijsinspectie www.onderwijsinspectie.nl is meer informatie te vinden over de vereisten voor de monitoring, onder de kopjes 'toezicht op monitoring sociale veiligheid' en 'instrumenten monitoring sociale veiligheid'.

Meer informatie over hoe de school vorm kan geven aan de wettelijke verplichting om te werken aan sociale veiligheid, is te vinden in de digitale folder 'Sociale veiligheid binnen het onderwijs' op www.schoolenveiligheid.nl.

Het bevoegd gezag/het schoolbestuur heeft ook ten opzichte van het personeel de verantwoordelijkheid om de risico's in de werkomgeving duidelijk in kaart te brengen en de ernst van de risico's in te schatten. Voor deze groep gaat het om het brede terrein van arbeidsomstandigheden en volgt de verantwoordelijkheid uit de Arbowetgeving. De

wettelijk verplichte RI&E (risico-inventarisatie en-evaluatie) is een goed hulpmiddel om hier invulling aan te geven. Onderdeel van de RI&E is een inventarisatie van ongewenste omgangsvormen zoals agressie, geweld, pesten, intimidatie en werkdruk die stress kunnen veroorzaken (psychosociale arbeidsbelasting).

Op basis van de inventarisatie en evaluatie van risico's kunnen de juiste maatregelen ter verbetering van de arbeidsomstandigheden worden opgenomen in een plan van aanpak. Vervolgens kan men op basis van dit plan aan het werk gaan met het uitvoeren van de voorgestelde verbetermaatregelen.

Aan te raden is ten minste jaarlijks te bekijken in hoeverre de voorgestelde verbetermaatregelen ook daadwerkelijk zijn uitgevoerd. Eventueel moeten er nieuwe of andere verbetermaatregelen in het plan worden opgenomen.

De vertrouwenspersoon is geen aanspreekpunt voor arbeidsrechtelijke problemen, maar kan wel beleidadvies geven over het onderdeel psychosociale arbeidsbelasting. Hierbij kan eventueel worden samengewerkt met de preventiemedewerker.

8.7 Incidentenregistratie

Het bieden van een veilige leer- en werkomgeving vraagt meer dan alleen papieren plannen en protocollen. Voorgenomen beleid laten werken in de school vraagt om een proactieve houding en constant de vinger aan de pols houden. Als bekend is wat er speelt, worden knelpunten gesignaleerd en kan het beleid daarop worden aangepast.

Een belangrijk middel om het gevoerde veiligheidsbeleid te monitoren, is het registreren van incidenten. De aard en omvang van de incidenten is een belangrijke graadmeter voor de veiligheid binnen de school. Meten is weten. En met die wetenschap kan je het gevoerde veiligheidsbeleid toetsen op effectiviteit en waar nodig bijstellen.

Meer informatie over incidentenregistratie is te vinden op de website: www.scholenveiligheid.nl.

8.8 Gedragscode

De onderwijssector heeft geen beroepscode. Dat betekent dat schoolbesturen zelf verantwoordelijk zijn voor de richtlijnen die op school gelden ten aanzien van professioneel gedrag. Het is de moeite waard om hier werk van te maken. Een duidelijke gedragscode voor het personeel draagt bij aan professioneel gedrag in de school. Hij geeft kaders aan voor gewenst gedrag en voor sancties als men de gemaakte afspraken niet nakomt.

Een gedragscode werkt beter als medewerkers elkaar aanspreken op de naleving daarvan. In de praktijk wordt dit vaak moeilijk gevonden. Een aanspreekcultuur is echter niet zomaar geregeld. Om zo'n cultuur dichterbij te brengen, is het belangrijk dat de leidinggevende het goede voorbeeld geeft en zich kwetsbaar opstelt. Dat kan hij bijvoorbeeld doen door af en toe te zeggen: 'Spreek mij alsjeblieft ook aan als ik iets verkeerd doe'.

Een gedragscode is geen vrijblijvend document. Naleven ervan vraagt, behalve om een aanspreekcultuur onder het schoolpersoneel, om een schoolleiding die erop toeziet dat de gedragscode wordt nageleefd en dat er maatregelen worden genomen als dit niet het geval is.

School & Veiligheid heeft voorbeeld-richtlijnen opgesteld die scholen kunnen gebruiken bij het ontwikkelen van een gedragscode. Zie de pagina 'Model gedragscode schoolmedewerkers' op www.schoolenveiligheid.nl.

8.9 Liefdesrelaties op school

Voorbeeld

'Toen de liftdeuren opengingen viel ik bijna om van verbazing. Twee van mijn collega's stonden daar in een innige omhelzing. Mag dit? Moet ik dit rapporteren of ze aanspreken?'

Om in situaties als deze terug te kunnen grijpen op de regels, kunnen scholen beleid formuleren voor liefdesrelaties.

Tips om dit beleid vorm te geven:

- Maak als school heldere afspraken rondom de mate van intimiteit en contacten tussen:
 - > leerling-leerling;
 - > medewerker-medewerker;
 - > medewerker-leerling.
- Maak medewerkers duidelijk dat een seksuele relatie met een minderjarige leerling strafbaar is conform de onderwijswetgeving en dat ook een relatie met een meerderjarige leerling onwenselijk is, gezien artikel 249 van het Wetboek van Strafrecht.
- Maak medewerkers duidelijk dat de schoolleiding/het bestuur openheid verwacht als zij een liefdesrelatie hebben met een collega en/of ouder.
- Spreek bij een liefdesrelatie tussen collega's (of tussen een collega en een ouder) uit welk professioneel gedrag de schoolleiding/het bestuur van hen verwacht.
- Neem praktische maatregelen indien een liefdesrelatie tussen collega's (of tussen een collega en een ouder) tot onrust leidt.
- Maak duidelijk aan leerlingen welke vormen van intiem gedrag op school niet worden getolereerd.
- Maak afspraken rondom gedrag van personeel en leerlingen op klas-senavonden, schoolfeesten, werkweken, excursies.

8.10 Sociale media

Bij digitaal contact tussen medewerkers en leerlingen kunnen de grenzen van professioneel gedrag gemakkelijk worden overschreden. Een aantal jaren geleden kon ter voorkoming van ongewenste gedragingen het communiceren via sociale media tussen medewerkers en leerlingen nog worden verboden, maar in het huidige onderwijs is dat ondenkbaar. Een hulpmiddel om klachten over ongepaste online communicatie voor te zijn, is het opnemen van richtlijnen voor deze communicatie in de

gedragscode. De Landelijke Klachtencommissie schrijft in een advies over digitaal contact tussen leerlingen en schoolmedewerkers: ‘Een leraar dient zich in de omgang met de andere bij de school betrokkenen bewust te blijven van het professionele kader. De leraar dient met al zijn acties een onderwijskundig doel’. Ook de vertrouwensinspectie pleit voor functioneel en schoolgerelateerd online contact tussen medewerker en leerling.

Bij richtlijnen voor online contacten met leerlingen kunnen scholen aan de volgende aanwijzingen denken:

- Gebruik een zakelijke en professionele toon.
- Communiceer alleen over schoolgerelateerde onderwerpen.
- Gebruik het communicatieplatform van de school in plaats van apps als WhatsApp.
- Maak zo min mogelijk gebruik van privémailadressen, mail bij voorkeur via het schooladres.

De brochure ‘Sociale media en schoolmedewerkers: omgaan met valkuilen’ van Kennisnet en School & Veiligheid helpt schoolleiders en bestuurders bij het ontwikkelen van beleid over het socialemediagebruik door medewerkers. Zie: www.kennisnet.nl.

Een voorbeeldprotocol sociale media staat op www.verus.nl.

8.11 Verklaring Omtrent het Gedrag

De preventie van ongewenst gedrag door personeel begint al in de sollicitatieprocedure, waarin wordt gevraagd naar een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Toch is controleren of het personeel in het bezit is van een VOG niet voldoende. School & Veiligheid adviseert scholen om meer verantwoordelijkheid te nemen bij het aannemen van personeel en naar referenties te vragen en deze ook te controleren. Ongewenst gedrag moet bij die controle worden besproken. De vertrouwenspersoon kan de schoolleiding adviseren en aansporen om deze stappen ook daadwerkelijk te zetten.

Op dit moment is er geen sprake van een continue screening. Een VOG wordt alleen bij de start van een dienstverband gecontroleerd. Besturen

kunnen er zelf voor kiezen om met een bepaalde regelmaat een nieuwe VOG voor het personeel aan te vragen, bijvoorbeeld elke twee jaar. Meer informatie over de VOG is te vinden op de pagina 'Verklaring Om-trent Gedrag (VOG)' op de website www.schoolenveiligheid.nl.

8.12 Calamiteiten

Wanneer zich een ernstig incident op school voordoet, raakt dat de hele schoolgemeenschap. Goede en snelle communicatie met medewerkers, leerlingen en ouders zorgt ervoor dat de onrust niet groter wordt. De directie is verantwoordelijk voor deze communicatie en schakelt experts in die de school bijstaan en adviseren bij de opvang van leerlingen, ouders en medewerkers. Daarnaast kunnen experts het schoolpersoneel helpen de leerlingen op te vangen. Een goed draaiboek dat het omgaan met calamiteiten en incidenten beschrijft, is onontbeerlijk. Wanneer een ernstig incident plaatsvindt, zijn de media daar snel bij betrokken. Daarom zal ook een woordvoerder aangewezen moeten worden en met elkaar worden afgesproken wat er wel en niet naar buiten wordt gebracht. De vertrouwenspersoon kan bij calamiteiten soms als adviseur van de directie optreden vanwege zijn kennis van sociale veiligheid.

De publicatie 'Als een ramp de school treft' bevat handreikingen hoe te handelen bij een ramp of calamiteit op school. Ook staan er suggesties in voor een draaiboek. De publicatie is te downloaden via de website www.schoolenveiligheid.nl.

Via diezelfde website is ook de 'Checklist omgaan met calamiteiten' te bestellen. De checklist biedt een overzicht van de belangrijkste zaken waar je aan moet denken als er sprake is van een calamiteit.

Veel scholen hebben behoefte aan tips of ondersteuning als ze worden geconfronteerd met een ernstige gebeurtenis op school. School & Veiligheid biedt een helpende hand met het calamiteitenteam. Heeft jouw school te maken met een calamiteit die invloed heeft op het sociaal-emotioneel welbevinden van management, personeel, leerlingen, ouders en de directe omgeving? Dan kun je kosteloos advies krijgen van

de adviseurs van het calamiteitenteam om zo snel mogelijk rust en het gevoel van veiligheid terug te brengen in de school. De crisisadviseurs van School & Veiligheid hebben ruime ervaring in gespreksvoering op het gebied van crisissituaties. Zij zijn te bereiken via het Adviespunt van School & Veiligheid op telefoonnummer 030 285 66 16 of adviespunt@schoolenveiligheid.nl.

Reflectie-actiekaart

Beleid

			
Ik weet op welke beleidsonderdelen binnen sociale veiligheid ik kan adviseren.			
Ik heb regelmatig overleg met de directie over beleidszaken.			
De uitkomst van de jaarlijkse monitoring en incidentenregistratie gebruik ik voor beleidsadviezen over veiligheid in de school.			
Reflectievragen: • Welke punten wil je verbeteren? • Hoe? • Wie en wat heb je daarvoor nodig?			
Actiepunten:			

Terminologie

- **Aangeklaagde:** Degene tegen wie de klacht is gericht. Iedereen die bij de onderwijsinstelling is betrokken, kan worden aangeklaagd: leerling, ouder, medewerker, stagiair(e), vrijwilliger. Bij een externe klachtroute richting klachtencommissie is de aangeklaagde (soms verweerder genoemd) degene die eindverantwoordelijk is voor het oplossen van de klacht: de directie of het bevoegd gezag.
- **Agressie/geweld:** Gewelddadig handelen met het doel schade toe te brengen aan de ander.
- **Bevoegd gezag:** Het schoolbestuur waaronder de school valt.
- **(Locatie-)directeur:** Eindverantwoordelijke voor de sociale veiligheid en het functioneren van medewerkers op de betreffende schoollocatie.
- **Discriminatie:** Mensen anders behandelen, achterstellen of uitsluiten op basis van (persoonlijke) kenmerken, zoals godsdienst, levensovertuiging, ras, geslacht, nationaliteit, hetero- of homoseksuele gerichtheid.
- **Hij/zij:** Overal waar 'hij' en 'zijn' staat, kan ook 'zij' en 'haar' worden gelezen.
- **Klacht:** De uiting van ongenoegen van een klager over een ongewenste of onveilige situatie ontstaan door de aangeklaagde. Klager en aangeklaagde maken deel uit van dezelfde schoolgemeenschap en vallen onder hetzelfde bestuur.
- **Klachtencommissie:** De onafhankelijke commissie die na het schriftelijk indienen van de klacht deze onderzoekt, een oordeel velt over de gegrondheid ervan en adviezen geeft aan het bevoegd gezag over de maatregelen die moeten worden genomen.
- **Klachtenregeling:** De regeling waarin de behandeling van klachten over ongewenst gedrag, machtsmisbruik (en soms ook overige schoolzaken) door de school en door de klachtencommissie staat beschreven. De school kan een interne klachtenregeling hebben voor de schoolinterne afhandeling van klachten en een externe klachtenregeling voor de afhandeling bij de klachtencommissie. Beide kunnen ook geïntegreerd worden in één regeling.

- **Klager:** Degene die last heeft van een ongewenste of onveilige schoolsituatie en dat ook uit. Iedereen die bij de onderwijsinstelling is betrokken kan klager zijn: leerling, ouder, medewerker, stagiair(e), vrijwilliger.
- **Leerlingen/studenten:** Overal waar leerlingen staat, kan ook studenten worden gelezen.
- **Machtsmisbruik:** Op een intimiderende, manipulerende of gewelddadige wijze gebruikmaken van de eigen positie en bevoegdheden ten koste van iemand tot wie een (gezags)relatie bestaat.
- **mbo:** middelbaar beroepsonderwijs
- **Melding:** Een bericht over een mogelijk ongewenste of onveilige schoolsituatie, waarbij de melder nog geen directe actie wenst van de vertrouwenspersoon.
- **Ongewenst gedrag:** Machtsmisbruik, pesten, agressie, geweld, radicalisering, discriminatie, racisme, seksuele intimidatie, wijze van communiceren. Het ongewenst gedrag kan fysiek, verbaal, non-verbaal of via sociale media plaatsvinden.
- **po:** primair onderwijs
- **Pesten:** Van pesten is er sprake als 'iemand herhaaldelijk en langdurig wordt blootgesteld aan negatieve handelingen door één of meer personen' (Dan Olweus). De negatieve handelingen zijn structureel tegen dezelfde persoon gericht en er is sprake van machtsongelijkheid. Pesten gebeurt vaak 'in een specifieke groepscontext [...] die zich kenmerkt door een onveilige en negatieve basissfeer in de groep' (Mieke van Stigt).
- **Racisme:** Vermeende superioriteit van de ene etnische afkomst (ras) boven de andere.
- **Seksuele intimidatie:** Ongewenst gedrag van seksuele aard of ander gedrag op grond van sekse. Hieronder valt ook intimidatie en discriminatie op grond van genderidentiteit en seksuele voorkeur.
- **Signaal:** Waarneming van een mogelijke ongewenste of onveilige schoolsituatie.
- **Sociale veiligheid:** Het klimaat op een school waar voortdurend aandacht wordt gegeven aan het realiseren van een veilig schoolklimaat en aan het voorkomen, herkennen en aanpakken van grensoverschrijdend gedrag; een school die kritisch naar zichzelf blijft kijken en er-

voor zorgt dat elk incident leidt tot verkleining van de kans op nieuw grensoverschrijdend gedrag; met een cultuur waarin zowel leerlingen als medewerkers aan het denken worden gezet over hun houding en handelen en waarover open wordt gepraat.

- **Stichting School & Veiligheid:** Landelijk expertisecentrum voor het onderwijs waar onderwijsprofessionals, inclusief vertrouwenspersonen, terecht kunnen voor informatie en deskundig advies ten behoeve van de bevordering van sociale veiligheid op school.
- **Vertrouwenspersoon:** De functionaris die aanspreekpunt is binnen de school voor alle problemen en klachten. De klager die last heeft van een ongewenste of onveilige schoolsituatie zal door de vertrouwenspersoon begeleid worden in de klachtenprocedure.
- **vo:** voortgezet onderwijs

Stichting School & Veiligheid ondersteunt scholen
bij het bevorderen van een sociaal veilig klimaat.



Stichting School & Veiligheid
Zwarte Woud 2, 3524 SJ Utrecht
030- 285 65 31
info@schoolenveiligheid.nl
www.schoolenveiligheid.nl