



## Taakomschrijving vertrouwenspersonen Stichting Klasse

Besproken directieberaad	7 december 2020
Instemming GMR	16 februari 2021
Vasstelling CvB	1 maart 2021

## Inhoudsopgave

Inleiding .....	3
Taken vertrouwenspersoon .....	4
1. Opvang en begeleiding van melders .....	4
Het eerste gesprek .....	4
Aanpak eerste gesprek .....	5
Mogelijkheden bij een klacht .....	5
Begeleiding van de melder .....	6
Registratie.....	6
2. Voorlichting door de vertrouwenspersoon .....	6
3. De vertrouwenspersoon als adviseur.....	7
Meldingen en klachten .....	7
Jaarverslag.....	7
Bijlage 1 Overzicht interne en externe vertrouwenspersonen .....	8
Bijlage 2 Tips voor het geven van voorlichting, preventie en hulpmiddelen .....	9
Tips voor het geven van voorlichting .....	9
Tips voor het werken aan preventie .....	9
Hulpmiddelen .....	9

## Inleiding

Bij Klasse vinden wij het belangrijk dat iedereen zich veilig voelt op school en vertrouwenspersonen vervullen hierbij een belangrijke functie.

Ouders, leerlingen, medewerkers en externe partners die diensten verrichten voor een school kunnen bij de vertrouwenspersoon terecht met vertrouwelijke zaken en problemen met betrekking tot schoolse zaken. Dit kan bijvoorbeeld te maken hebben met pesten, discriminatie, ongewenst gedrag of een onzorgvuldige begeleiding. Vertrouwenspersonen zijn de begeleiders van de melders met dergelijke klachten of vertrouwelijke kwesties.

De vertrouwenspersoon neemt alle klachten en kwesties serieus en zorgt ervoor dat deze niet blijven smeulen of escaleren, maar volgens correcte routes worden opgepakt, zodat de melder gehoor vindt en het probleem naar tevredenheid kan worden opgelost.

### *Interne en externe vertrouwenspersoon*

Op elke school van Stichting Klasse is een vertrouwenspersoon aanwezig voor leerlingen en ouders. Op het bestuurskantoor zijn twee vertrouwenspersonen benoemd waar medewerkers en externe partners terecht kunnen. Daarnaast is er een externe vertrouwenspersoon aangesteld voor alle belanghebbenden bij Klasse. Wanneer een melder zich beperkt voelt om een onderwerp met de direct leidinggevende, de adviseur ontwikkeling personeel en organisatie, het college van bestuur of de interne vertrouwenspersoon te bespreken, kan contact opgenomen worden met de externe vertrouwenspersoon (Zie bijlage 1 voor een overzicht met de contactgegevens van de interne en externe vertrouwenspersonen).

Het kader van het werk van de vertrouwenspersonen staat beschreven in de 'Klachtenregeling Onderwijsgeschillen Stichting Klasse' en de 'Interne klachtenprocedure Stichting Klasse'.

## Taken vertrouwenspersoon

De (school)vertrouwenspersoon heeft een uitgebreid takenpakket. Zo vangt de vertrouwenspersoon de melder op. Hij/zij heeft ook een preventieve functie en adviseert de schooldirectie en/of het schoolbestuur in wat beter kan om herhaling te voorkomen. De vertrouwenspersoon garandeert vertrouwelijkheid, maar aan de andere kant heeft hij/zij een meldplicht als er strafbare feiten aan het licht komen.

Hieronder werken wij de drie hoofdtaken van de vertrouwenspersoon verder uit.

1. Opvang en begeleiding van de melder
2. Voorlichting geven
3. Advisering

### 1. Opvang en begeleiding van melders

Vertrouwenspersonen zijn het loket bij problemen en klachten op school. Leerlingen, ouders en medewerkers kunnen bij de vertrouwenspersoon terecht met een probleem of klacht.

*Een veelvoorkomend misverstand is dat mensen met privéproblemen naar de vertrouwenspersoon gaan. Een vertrouwenspersoon heeft een duidelijke taakomschrijving: het gaat om schoolgerelateerde zaken. Aan de hand van deze vragen kan de vertrouwenspersoon checken of de melder aan het juiste adres is:*

- *Is de melder een leerling, ouder, medewerker of externe partner die diensten verricht voor de school van de school?*
- *Betreft de melding maatregelen, nalatigheid, ongewenst gedrag, onprofessioneel gedrag, onpedagogisch of oncollegiaal handelen in de schoolsituatie?*
- *Is de diegene tegen wie de melding is gericht een leerling, ouder of medewerker van de school?*

*Als het antwoord op deze drie vragen 'ja' is, dan is de melder bij de vertrouwenspersoon aan het juiste adres.*

De vertrouwenspersoon is aangesteld om meldingen professioneel af te handelen en samen met de melder een oplossing te vinden. Voordat een oplossing in zicht is zorgt de vertrouwenspersoon voor een goede opvang van de melder.

### Het eerste gesprek

Elke melding en elke melder is uniek. De ene keer is het een ouder die ontevreden is over de gang van zaken op school, de andere keer betreft het een leerling die te maken heeft met ongewenst gedrag of misbruik. Het vraagt om een professionele houding en goede gespreksvaardigheden om melders adequaat op te vangen en te begeleiden.

Het eerste gesprek met de melder is ontzettend belangrijk. Het is bepalend voor het verdere verloop van de begeleiding en het slagen in het wegnemen van het probleem of de klacht. Het doel van het eerste gesprek is om het (wederzijdse) vertrouwen te winnen en het probleem zo helder mogelijk in beeld te krijgen.

### *Aanpak eerste gesprek*

- Bedank en prijs de leerling, ouder of medewerker voor zijn komst.
- Stel de melder op zijn gemak.
- Luister aandachtig naar wat de melder te vertellen heeft.
- Vat samen wat je hoort en stel goede vragen om de klacht boven tafel te krijgen.
- Wees objectief.
- Neem elke melding serieus. Een melder die zich niet gehoord voelt zal zijn onvrede op andere wijze uiten.
- Vraag wat de melder zelf al heeft gedaan om de klacht op te lossen.
- Ga na bij de melder wat hij/zij zelf als mogelijke oplossing(en) ziet.
- Informeer de melder wat jouw rol is en wat je kunt betekenen.
- Garandeer vertrouwelijkheid, maar beloof geen geheimhouding. De vertrouwenspersoon heeft een meldplicht als er strafbare zaken aan het licht komen.
- Vraag of hij/zij een vervolgggesprek wil om de mogelijkheden te verkennen voor het oplossen van de klacht.
- Registreer de melding/klacht.

### *Mogelijkheden bij een klacht*

Na het eerste gesprek – waarin de melder is opgevangen en het probleem is gedefinieerd – volgt mogelijk nog een gesprek. Daarin gaat de vertrouwenspersoon samen met de melder na welke mogelijkheden er zijn om de kwestie weg te nemen. De vertrouwenspersoon bekijkt eerst of het probleem op schoolniveau kan worden opgelost via

- Een gesprek met degene tegen wie de melding zich richt
- Een gesprek met de schoolleiding

Wil de melder deze weg niet bewandelen of biedt dit onvoldoende soelaas, dan wijst de vertrouwenspersoon de melder op de vervolgmogelijkheden die er zijn voor de behandeling van de melding. Zoals;

- Een gesprek met de adviseur ontwikkeling personeel en organisatie, en/of
- Een gesprek met het college van bestuur

Mocht een gesprek met de adviseur ontwikkeling personeel en organisatie en/of het college van bestuur onvoldoende uitkomst bieden, dan zijn de volgende stappen mogelijk:

- Het indienen van een klacht bij het college van bestuur, waarna de interne klachtenprocedure in werking treedt.
- Het indienen van een klacht bij de landelijke klachtencommissie.
- Het doen van aangifte als er sprake is van strafbare feiten.

Het kan zijn dat ouders zodanig ontevreden zijn dat zij naar de kantonrechter stappen. De vertrouwenspersoon wijst ouders dan altijd op de mogelijkheid een paralleltraject in te zetten. Dat wil zeggen dat ze ook een klacht indienen bij het college van bestuur naast de gestarte civiele- of strafrechtelijke procedure. Dit heeft tot doel dat ook (veiligheids)maatregelen op schoolniveau worden getroffen.

Het is de melder die bepaalt wat de vervolgstappen zijn. De vertrouwenspersoon geeft aan wat de consequenties zijn van de verschillende mogelijkheden zodat de melder bewust een keuze kan maken. Daarbij vraagt de vertrouwenspersoon ook door naar de reden van bijvoorbeeld het *niet* willen nemen van een (bepaalde) vervolgstap. Mogelijk speelt angst een rol.

### *Begeleiding van de melder*

De vertrouwenspersoon begeleidt de melder gedurende het hele traject. Van het eerste gesprek tot het probleem of de klacht is weggenomen. De begeleiding kan bestaan uit:

- Het organiseren en voorbereiden van gesprekken (met betrokkenen) indien de melder dat wil.
- Het organiseren van bemiddeling als de melder dat wil.
- Het helpen bij het op schrift stellen van de klacht en bijbehorende brieven.
- Het vergezellen naar gesprekken, hoorzittingen en helpen bij het doen van aangifte.
- Warme overdracht naar de externe vertrouwenspersoon.
- Verwijzing naar interne en externe hulpverlening.
- Nagaan of het probleem of de klacht is weggenomen en vinger aan de pols te houden.

*Een vertrouwenspersoon lost niet zelf de problemen van de melder op, maar begeleidt de melder en zorgt dat de problemen op de juiste plek belegd worden.*

### *Registratie*

Vanaf het moment dat de melder bij de vertrouwenspersoon binnenstapt, tot het moment dat de melding is afgehandeld, noteert de vertrouwenspersoon gegevens. Registratie is nodig voor een adequate afhandeling van de melding. Daarnaast is registratie ook noodzakelijk zodat de vertrouwenspersoon over gegevens beschikt voor het (verplichte) jaarverslag en om gericht beleidsadviezen te kunnen geven aan het bevoegd gezag. De registratie gebeurt volgens AVG richtlijnen en wordt opgeslagen in een afgeschermd omgeving.

## **2. Voorlichting door de vertrouwenspersoon**

Een tweede hoofdtak van de vertrouwenspersoon is het geven van voorlichting. De vertrouwenspersoon maakt zichzelf bekend en geeft voorlichting over zijn of haar functie. Zo weten leerlingen, ouders en medewerkers bij wie ze terecht kunnen met een probleem of klacht. Daarnaast geeft de vertrouwenspersoon voorlichting ter preventie van ongewenst gedrag. De vertrouwenspersoon trekt hierbij samen op met de schooldirecteur. Met het geven van voorlichting draagt de vertrouwenspersoon bij aan het vergroten van de sociale veiligheid op school en binnen de organisatie.

Scholen zijn verplicht om ouders en leerlingen te informeren over het klachtrecht. Ze moeten informatie over de behandeling van klachten opnemen in hun schoolgids. Daarin wordt vaak ook gewezen op de schoolvertrouwenspersoon. De klachtenprocedure is terug te vinden op de website van Stichting Klasse: <https://stichtingklasse.nl/Klachtenprocedure>

### *3. De vertrouwenspersoon als adviseur*

De derde hoofdtaak van de vertrouwenspersoon is het geven van advies aan de schooldirectie en/of het -bestuur. Elk signaal, iedere klacht of melding vormt een aanleiding om na te gaan wat op school beter kan. Dit komt de kwaliteit van het onderwijs ten goede en vergroot de veiligheid op school.

De vertrouwenspersoon kan zowel gevraagd als ongevraagd advies geven. Daarvoor maakt de vertrouwenspersoon gebruik van:

- geregistreerde klachten en meldingen;
- het jaarverslag van de vertrouwenspersoon;
- aanwijzingen en signalen.

#### *Meldingen en klachten*

Vertrouwenspersonen zorgen voor een goede registratie van klachten en meldingen. Ze zijn een bron om van te leren hoe het beter kan. Op basis van klachten en meldingen kan de vertrouwenspersoon aanbevelingen doen om het veiligheidsbeleid op school aan te scherpen, door:

- Te kijken naar het soort klachten  
Komen er veel soortgelijke klachten binnen – bijvoorbeeld over ongewenst gedrag op sociale media- dan wordt het tijd om veiligheidsmaatregelen op dat gebied aan te scherpen. De vertrouwenspersoon daarin advies geven.
- De vraag te stellen: Had de klacht voorkomen kunnen worden?  
Daarmee gaat de vertrouwenspersoon na of de juiste wegen zijn bewandeld. Wat had de school anders en beter kunnen doen? En hoe kunnen we er op school voor zorgen dat het de volgende keer zo gaat?

De vertrouwenspersoon kan ook ongevraagd advies uitbrengen aan de schoolleiding of het bevoegd gezag.

#### *Jaarverslag*

De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks verslag uit van zijn of haar werkzaamheden aan het de schooldirectie/het college van bestuur. Op basis van de interpretatie van de geregistreerde gegevens kan de vertrouwenspersoon een weloverwogen en onderbouwd advies geven aan de directie of het bevoegd gezag. Het doel daarvan is verbeteren van de veiligheid op school of binnen de organisatie. Door het trekken van conclusies geeft de vertrouwenspersoon aanbevelingen en benoemt actiepunten om de gewenste resultaten te realiseren. Zo kan het zijn dat de school veel te maken krijgt met klachten rondom het gebruik van sociale media. De vertrouwenspersoon kan dan de aanbeveling doen om een protocol te ontwikkelen voor het gebruik van sociale media op school. Of als er meerdere klachten zijn in een buitenschoolse situatie (schoolkamp, werkweek) kan dit reden zijn voor het formuleren van concrete regels over bijvoorbeeld persoonlijke contacten tussen begeleiders en leerlingen, leerlingen onderling enzovoorts.





## Bijlage 2 Tips voor het geven van voorlichting, preventie en hulpmiddelen

### *Tips voor het geven van voorlichting*

Er zijn tal van manieren om voorlichting te geven over de functie van vertrouwenspersoon op school. Hieronder enkele suggesties:

- Stel jezelf voor en houd een praatje in alle groepen aan het begin van het schooljaar.
- Vertel iets over de vertrouwenspersoon op de jaarlijkse informatieavond/ouderavond.
- Verzorg regelmatig een stukje in de nieuwsbrief.
- Zorg dat op de website van school informatie staat over de vertrouwenspersoon.
- Deel flyers uit of verspreid ze in school onder leerlingen of op relevante bijeenkomsten.
- Hang voorlichtingsposters op in school.
- Leer van collega's en kijk hoe zij het doen. Bekijk ter inspiratie het [filmpje van vertrouwenspersoon](#) Anke Swanenberg (bron: YouTube).

### *Tips voor het werken aan preventie*

Voorkomen is nog altijd beter dan genezen. Het nemen van preventieve maatregelen kan ongewenst gedrag en klachten op school verminderen en voorkomen.

- Nodig iemand uit om op school voorlichting te geven over onderwerpen zoals pesten, sociale media, seksuele ontwikkeling van kinderen/jongeren.
- Inspireer het team met goede bestaande (gratis) lesmaterialen, boeken, gastlessen, toneel of filmvoorstellingen over sociale veiligheidsthema's en (on)gewenst gedrag. Voorbeelden vind je in de kennisbank van [schoolveiligheid.nl](#).
- Vraag tijd om met het team te spreken over omgangsvormen op school. Bespreek met elkaar wat jullie acceptabel gedrag vinden en welk gedrag jullie liever niet zien van leerlingen en medewerkers. De integriteitscode van Stichting Klasse kan hierbij behulpzaam zijn.

### *Hulpmiddelen*

- Er zijn diverse publicaties en hulpmiddelen die de vertrouwenspersoon ondersteunen en informeren bij de uitvoering van voorlichtingstaken. Sommige kunt zijn gratis te downloaden en andere (tegen kostprijs) bestellen.
- Download de [Flyer voor vertrouwenspersonen](#) en maak hem persoonlijk door een foto te uploaden en contactgegevens in te vullen.
- Bestel (gratis) de [Voorlichtingsposters voor vertrouwenspersonen](#) en maak deze persoonlijk door een foto en contactgegevens toe te voegen.
- Speel met het team het [spel Gedragen Gedrag](#). Een hulpmiddel voor het bespreken van gewenst en ongewenst gedrag op school.
- [Ouderavond over pesten \(po\)](#). Draaiboek en presentatie voor het organiseren van een informatiebijeenkomst voor ouders.