

Taken interne vertrouwenspersoon

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

Taak 1 a: Opvang, ondersteuning

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

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

Taak 1 b: Verwijzing

De vertrouwenspersoon verwijst door goede informatie te geven over:

- de schoolinterne route bij het specifieke probleem.
- de specifieke functionaris die daarvoor aanspreekbaar is.
- wat diegene voor de melder/klager kan doen.
- de bereikbaarheid van de functionaris.

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

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

Verwijzen betekent de probleemdager overdragen en het contact afsluiten. Verwijzing gebeurt in principe direct na het eerste gesprek. De vertrouwenspersoon onderneemt geen stappen zonder toestemming van de melder/klager. Mocht de vertrouwenspersoon in actie moeten komen zonder de toestemming van de melder/klager, denk bijvoorbeeld aan wetsovertredingen of informeren ouders minderjarige leerlingen, wordt de melder/klager als eerste daarover geïnformeerd. Als het probleem/de

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

Taak 2: Begeleiding

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

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

Taak 3: Voorlichting en preventie

De vertrouwenspersoon (evt. samen met intern begeleider, directie, specialist, antipest coördinator etc.):

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

Taak 4: Advisering

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

Registratie van gegevens

Elke vertrouwenspersoon heeft zijn eigen dossiers. Per klacht maakt de vertrouwenspersoon een dossier aan met daarin:

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

Het dossier van de vertrouwenspersoon valt onder de AVG. Dit betekent dat de vertrouwenspersoon alleen feiten en omstandigheden die betrekking hebben op de klacht mag registreren. Het registreren van bijzondere persoonsgegevens – zoals seksuele voorkeur, levensovertuiging, godsdienst, ras of gezondheid – is alleen toegestaan als dit rechtstreeks betrekking heeft op de klacht. De klager moet uitdrukkelijk toestemming geven voor het aanmaken van een dossier. Dit is niet nodig wanneer het puur om persoonlijke notities gaat, waarin personen niet zijn te herleiden.

Puur persoonlijke aantekeningen van de vertrouwenspersoon vallen niet onder de AVG als er verder niets mee gebeurt. Zodra de vertrouwenspersoon aantekeningen verwerkt of deelt, bijvoorbeeld in een jaarverslag of een dossier, vallen deze gegevens wel onder de AVG. De vertrouwenspersoon moet uiterst zorgvuldig omgaan met de geregistreerde informatie. De dossiers en (digitale) gegevensdragers met klachtgegevens worden dan ook achter slot en grendel bewaard. De computer is beveiligd met een wachtwoord dat alleen bij de vertrouwenspersoon bekend is. Indien de vertrouwenspersoon dossiers in een Cloud-omgeving opslaat, mag niemand anders dan de vertrouwenspersoon zelf daar toegang toe hebben. In ons geval staat het veilig in Teams!

De vertrouwenspersoon bespreekt dossiers niet met anderen; inhoudelijk mag de interne vertrouwenspersoon overleggen met collega interne- en externe vertrouwenspersonen, in het belang van de leerling- ouder. De interne – en externe vertrouwenspersonen handelen uiterst zorgvuldig.

Bij intervisie kunnen vertrouwenspersonen een dossier geanonimiseerd bespreken; hierbij mogen de persoonsgegevens niet herleidbaar zijn. De vertrouwenspersoon bewaart gegevens niet langer dan voor het doel noodzakelijk is. Er is op grond van de AVG geen concrete bewaartermijn te noemen voor dossiers van vertrouwenspersonen. Gebruikelijk is om dossiers na het afsluiten van een klachttraject en verwerking in het (geanonimiseerde) jaarverslag te vernietigen.

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

Bij ziekte van een vertrouwenspersoon worden lopende zaken overgedragen aan een collega-vertrouwenspersoon. De klager moet ook hiervoor schriftelijk toestemming geven? De vertrouwenspersonen zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor het jaarverslag. Dit verslag is bestemd voor het bevoegd gezag. In het jaarverslag staat het aantal en het soort binnengekomen klachten vermeld en wordt onder andere beschreven op welke wijze de klachten zijn afgehandeld. Ook de externe vertrouwenspersoon werkt aan het jaarverslag mee.

Naast een interne vertrouwenspersoon hebben de scholen van Scala ook een externe vertrouwenspersoon. Het takenpakket van de interne en externe vertrouwenspersoon is praktisch hetzelfde. Het grote verschil is dat de interne vertrouwenspersoon juist snel benaderbaar is voor leerlingen. Een externe vertrouwenspersoon heeft geen arbeidsrelatie met de school en heeft daardoor letterlijk en figuurlijk meer afstand tot de school. Mede daardoor kan zij/hij meer vertrouwen bieden aan klagers die 'teleurgesteld' zijn in de school. Ook loyaliteitskwesaties spelen in mindere mate een rol bij een externe vertrouwenspersoon, waardoor zij/hij personeelskwesaties oppakt. De klager kan direct naar de externe vertrouwenspersoon stappen, maar in de praktijk verwijst de interne vertrouwenspersoon de klager door. Alle personeelsaangelegenheden vanuit personeel zelf) hoort bij de externe vertrouwenspersoon.

Vertrouwenspersoon integriteit/ externe vertrouwenspersoon Scala

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

Belangrijk verschil tussen de VPI en de interne vertrouwenspersoon, zoals deze in deze leidraad wordt beschreven, is dat bij integriteitskwesaties het organisatiebelang in het geding is, terwijl bij de vertrouwenspersoon de persoonlijke belangen van de klager voorop staan. Dit laatste brengt met zich mee dat de klager zelf de vervolgstappen bepaalt, als degene die persoonlijk onrecht is aangedaan. Behalve als het om strafbare feiten gaat: dan heeft de vertrouwenspersoon een eigen verantwoordelijkheid.

De melder van een misstand in de organisatie is daarentegen vaak 'slechts' getuige of omstander. Ook omdat het organisatiebelang in het geding is, heeft de melder niet de regierol die een klager toekomt die persoonlijk is getroffen. Naar aanleiding van de melding neemt de organisatie de stappen die haar goeddunkt om het vermoeden van een misstand te onderzoeken en hier een einde aan te maken. De VPI handelt in het belang van de organisatie en zorgt dat de melding daar komt waar actie kan worden ondernomen. Naast enkele overeenkomsten zijn er dus grote verschillen tussen de beide functies. Daarom is het binnen het onderwijs niet verstandig om ze te combineren. De interne vertrouwenspersoon is immers zelf ook onderdeel van de organisatie en daardoor onvoldoende onafhankelijk als het om misstanden gaat.

Bron: Schoolenveiligheid

Aangepast: 16 juni 2023

Ingeborg Bunnik – van Rooij