



De (externe) vertrouwenspersoon

Deze situatie speelt al vanaf het begin van het schooljaar af, maar de klagers durven er nu pas mee naar de vertrouwenspersoon.

De klagers komen bij de vertrouwenspersoon en geven aan zich gediscrimineerd en genegeerd te voelen door de docent van hun kind. De docent houdt alle pogingen om in gesprek te gaan af en heeft een opmerking geplaatst richting de ouders, die discriminerend op de ouders overkomt.

De docent roept dan dingen als: "Jullie moeten niet zo zeuren. Moet ik voortaan maar in het Turks met jullie communiceren, misschien begrijpen jullie dan wel wat ik zeg?!"



(r) Audrey Vrijhoef

De klagers hebben zich na deze uitspraak tot de directeur gewend. Deze heeft direct aangegeven deze uitspraak van de docent af te keuren en stelt voor om op korte termijn een gesprek te begeleiden tussen de klagers en de docent. Helaas blijft -volgens de klagers- dit gesprek wekenlang uit, waardoor zij zich niet serieus genomen voelen en besluiten om contact op te nemen met het schoolbestuur. Deze verwijst hen door naar de vertrouwenspersoon. De klagers besluiten te kiezen voor een externe vertrouwenspersoon in plaats van de interne vertrouwenspersoon, omdat dit voor hen vertrouwder aanvoelt.

Een gesprek blijkt mogelijk

De klagers hebben in overleg met de vertrouwenspersoon besloten om in eerste instantie hierover het gesprek met de directeur aan te gaan en te vertellen dat zij zich zeer storen aan de manier waarop de schoolleiding en de docent communiceren. Samen met de vertrouwenspersoon bereiden zij dit gesprek voor.

Het gesprek met de directeur volgt, waarbij de directeur aangeeft door "onderbezetting" prioriteit te hebben gegeven aan het zoeken van vervanging. Het gesprek is hierdoor nog niet gepland met de docent. De directeur geeft aan dat het aanbod voor bemiddeling nog staat en het gesprek op korte termijn gepland kan worden. De klagers gaan hiermee akkoord, maar geven aan dat het vertrouwen in de school sterk verminderd is. Ook de manier van communiceren, of het gebrek hieraan, hen teleurstelt.

De klagers hebben een vervolgesprek met de vertrouwenspersoon en bereiden het gesprek voor dat zal volgen met de docent en de directeur. Zij geven aan dat de hele situatie hen niet lekker zit en zij zich veiliger voelen als de vertrouwenspersoon bij het eerstvolgend gesprek aanwezig is.

Maar geen tegemoetkoming

Het gesprek levert helaas niet op wat de klagers ervan verwachten. Gedurende het gesprek geven de klagers aan bij de docent

dat het gebrek aan communicatie hen geen vertrouwen geeft in de begeleiding van hun kind in de klas. Verder geven zij aan dat de neerbuigende opmerkingen, die door de docent aan hen zijn gericht, door hen als zeer pijnlijk worden ervaren.

De docent geeft aan dat zij dit anders ziet. De opmerkingen zijn geuit, maar niet met de bedoeling hen daarmee te kwetsen. De klagers moeten "niet op alle slakken zout leggen" is de conclusie van de docent. De docent blijft bij deze conclusie.

Het vertrouwen is ernstig geschaad

De klagers geven aan dat deze opmerking voor hen tot een onwerkbaar situatie leidt en het voor hen niet goed voelt om hun kind op deze school te laten blijven.

De directeur vraagt of de klagers daar nog eens goed over na willen denken. Er zijn andere mogelijkheden om het toch nog tot een werkbaar situatie te laten komen ook in het belang van hun kind.

De klagers blijven bij hun standpunt. Het vertrouwen in de docent is weg. Voor hen voelt het niet veilig om hun kind in de klas bij deze docent te laten blijven. Zij geven aan hun kind op een andere school te willen plaatsen.

De directeur geeft aan dat zij dit erg jammer vindt, maar volledige medewerking zal geven aan een "warme overdracht". Daarmee beëindigen zij het gesprek.

De vertrouwenspersoon bespreekt naderhand met de klagers de mogelijkheid voor het indienen van een verzoek bij het bestuur van de school voor overplaatsing naar een andere school via hen, de klagers wijzen dit voorstel af.

Ook de mogelijkheid voor het indienen van een klacht wordt besproken, echter de klagers zien hiervan af. Belangrijk is voor hen de overplaatsing van hun kind naar een andere school.

Enkele weken later ontvangt de vertrouwenspersoon bericht van de klagers, dat hun kind met succes is overgeplaatst naar een andere school. Waar zij een goed gevoel bij hebben.

Beschouwing van een dergelijke situatie

Zonder bereidheid om tot elkaar te komen is bemiddeling uitzichtloos.

Het is logisch dat een klager in een geval als deze voor bemiddeling een beroep doet op de vertrouwenspersoon. De klagers vrezen immers voor de begeleiding van hun kind en zijn er alles aan gelegen dat er wordt gede-escaleerd. Toch ligt hier een bemiddelingspoging door een vertrouwenspersoon niet voor de hand.

In deze zaak lijkt de docent er namelijk in het geheel niet op uit om de zaak kleiner te maken. Sterker, het lijkt er eerder op dat de docent erop uit is om de klagers niet tegemoet te komen. Er is sprake van verregaande intimidatie en na een poging tot een gesprek escaleert het in feite alleen maar.

De situatie kan niet voortduren

Wat hier van belang is, is dat het ongewenste gedrag stopt. Gezien de werkwijze van de docent, vraagt dat het innemen van positie door de vertrouwenspersoon.

De vertrouwenspersoon zal de klagers dienen te ondersteunen. Dit kan door bijvoorbeeld mee te gaan naar een gesprek en hen daarin te steunen of de klager te ondersteunen bij het indienen van een klacht (bijvoorbeeld bij het schoolbestuur).

Rol van een extern vertrouwenspersoon

Ongewenst gedrag kan overal voorkomen. Hoe zorg je ervoor dat je school een veilige plek is waar werknemers, leerlingen en ouders terecht kunnen met hun verhaal? Laten wij het hebben over de rol die een externe vertrouwenspersoon hierin kan spelen.

Allereerst de vraag, waarom een onafhankelijke vertrouwenspersoon?

Het aanstellen van een niet-onafhankelijke vertrouwenspersoon houdt het risico in dat ouders of medewerkers van een school niet met hun verhaal naar buiten komen.

Wat is een drempel om naar een extern vertrouwenspersoon te stappen?

De onbekendheid met de rechten en plichten van een externe vertrouwenspersoon maken dat ouders of medewerkers van een school aarzelen om contact op te nemen. Hun grootste angst is "dat mijn verhaal naar buiten komt". Het is goed te benadrukken dat elk gesprek met de externe vertrouwenspersoon vertrouwelijk is, tenzij er sprake is van een ernstig misdrijf.

Aan het eind van ieder schooljaar krijgt alleen de opdrachtgever, vaak de algemeen directeur, bestuur of stichting, een geanonimiseerd overzicht van het aantal meldingen, het aantal gesprekken en de afloop van het contact.

Hoe kan een school zichtbaar maken dat er een (externe) vertrouwenspersoon is?

Navraag leert dat maar heel weinig betrokkenen, ouders én leerkrachten, weten hoe de klachtenregeling en de route naar de externe vertrouwenspersoon er uit ziet. Bestuurders en MR zien wel het belang er van in, maar beschouwen het tegelijkertijd als een lastig onderdeel van beleid. Zolang er niets speelt, gaan andere zaken voor.

Een externe vertrouwenspersoon heeft drie hoofdtaken:

- 1. voorlichting*
- 2. signaleren, en gevraagd en ongevraagd adviseren van de opdrachtgever*
- 3. opvang en begeleiding van de melder*

Juist aan het eerste punt wordt weinig aandacht besteed. Dat is jammer, want met het geven van goede informatie aan ouders en schoolteam kan veel leed worden voorkomen.

Een melder zit vaak vol frustratie en emotie. In zo'n fase is het soms moeilijk hoofd- en bijzaken te onderscheiden. Een externe vertrouwenspersoon heeft een luisterend oor voor de melder, waardoor er minder kans is op ondoordachte stappen.

Reden te meer om naast het in de schoolgids (of op de website) vermelden van de klachtenregeling ook eens de externe vertrouwenspersoon aan het woord te laten.

Het onderwerp leent zich daarnaast voor voorlichting op een directie-overleg, een ouderavond of MR-bijeenkomst.

Audrey Vrijhoef-Pocorni

Meer weten?

contact@stichtingveiligonderwijs.nl