

# Klachten en veiligheid

## Wat te doen bij conflicten?

Alle medewerkers van SCPO Lelystad doen hun uiterste best om er voor te zorgen dat uw kind het onderwijs krijgt dat hij/zij verdient. Toch kan het voorkomen dat u in sommige gevallen niet tevreden bent over de werkwijze die wordt gehanteerd of keuzes die gemaakt worden. U kunt dan een klacht indienen. We onderscheiden drie niveaus:

1. de school, contact met de leerkracht, de directeur of de interne vertrouwenspersoon van de school;
2. de stichting, contact met de externe vertrouwenspersoon;
3. een externe klachtenprocedure.

## Klachtenregeling

In elke instelling of in elk bedrijf komt het voor dat 'klanten' niet tevreden zijn. Dat kan ook bij ons voorkomen. Veelal berusten klachten op miscommunicatie tussen betrokkenen. En van elke klacht kun je leren. Daarom raden wij u aan om in geval van een klacht de volgende stappen te ondernemen.

Wanneer het klachten betreft van ouders of leerkrachten met betrekking tot seksuele intimidatie, agressie of geweld, kan rechtstreeks contact worden opgenomen met de vertrouwenspersoon.

### *Interne vertrouwenspersoon*

Het is goed om te weten dat er op onze school een contactpersoon is, waar

iedereen met problemen -van welke aard dan ook- naartoe kan gaan. Contactpersoon voor onze school is Daniëlle Vos (mailadres: d.vos@scpo-lelystad.nl). Elke ouder, kind of medewerker kan op haar een beroep doen bij problemen waarover zij niet met iedereen durven te praten. Het spreekt voor zich dat dergelijke gesprekken vertrouwelijk behandeld worden. De contactpersoon kan doorverwijzen naar de vertrouwenspersoon van de Stichting CPO.

#### *Externe vertrouwenspersoon*

De heer G. van Elst (Berry)

Tel: 0320-242769

E-mail: [vertrouwenspersoon@scpo-lelystad.nl](mailto:vertrouwenspersoon@scpo-lelystad.nl)

#### *Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs*

Postbus 394

3440 AJ Woerden

T 070-3861697 (10.00 tot 12.30 u. en 13.30 tot 16.00 u.)

E-mail: [info@gcbo.nl](mailto:info@gcbo.nl)

## Stap 1

Leg uw probleem zo snel mogelijk voor aan de betrokken leerkracht. In negen van de tien gevallen kan het probleem meteen worden opgelost. In andere gevallen wordt er samen gezocht naar een oplossing/aanpak. Het is daarbij belangrijk om geduld te hebben en de leerkracht de tijd te geven een oplossing uit te werken en een aanpak uit te proberen.

## Stap 2

Als er na verloop van tijd geen verbetering optreedt, neemt u opnieuw contact op met de leerkracht en zoekt u opnieuw samen naar een oplossing. Komt u er niet uit, ga naar stap 3.

## Stap 3

Leg uw klacht voor aan de directeur van de school. U zoekt samen met de directeur naar een oplossing. In sommige gevallen is een gesprek tussen u, de leerkracht en de directeur een oplossing. Ook bij deze stap is het belangrijk om geduld te hebben en de directeur de tijd te geven een oplossing uit te werken en een aanpak uit te proberen.

## Stap 4

Als dit niet het gewenste resultaat heeft, legt u uw klacht voor aan de vertrouwenspersoon. Iedere school heeft een interne vertrouwenspersoon. Daarnaast beschikt SCPO Lelystad over een externe vertrouwenspersoon in de persoon van de heer G. (Berry) van Elst. Indien nodig of wenselijk zal hij, op basis van hoor en wederhoor, bemiddelen tussen partijen en zo mogelijk tot een oplossing komen. Zo nodig onderzoekt hij of het indienen van een officiële klacht bij de Landelijke Klachtencommissie wenselijk c.q. noodzakelijk is.

## Meer informatie over de Klachtenregeling?

De Klachtenregeling van SCPO Lelystad is gebaseerd op de landelijke modelklachtenregeling van de Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs. De Klachtenregeling ligt op school ter inzage en/of is te verkrijgen bij de directie en de vertrouwenspersoon van de school. Dit document is tevens op te vragen via de website van de stichting, onder de knop 'Contact-Documenten aanvragen'.

[Meer informatie over de klachtenregeling? scpo-lelystad.nl](https://scpo-lelystad.nl)

## (Sociale) veiligheid op school

Van scholen wordt verwacht dat zij een beleid voeren dat gericht is op de veiligheid van leerlingen en dat zij de veiligheidsbeleving van leerlingen jaarlijks monitoren. Tevens dient er binnen de school een coördinator te zijn die het beleid wat betreft het tegengaan van pesten coördineert en die optreedt als aanspreekpunt. Scholen hebben in dit verband een zorgplicht, wat inhoudt dat elke school er voor moet zorgen dat er:

- een veiligheidsbeleid wordt gevoerd;
- monitoring plaatsvindt van de veiligheidsbeleving van leerlingen;
- een coördinator en tevens aanspreekpunt is voor sociale veiligheid.

De schoolleiding zorgt er voor dat de beleving van de sociale veiligheid door leerlingen in kaart wordt gebracht en dat -indien nodig- verbetermaatregelen worden genomen. Het bestuur van SCPO Lelystad blijft eindverantwoordelijk. De scholen van SCPO Lelystad voldoen aan de wettelijke verplichting om de monitoringsgegevens betreffende het gemiddelde beeld van de sociale veiligheid binnen de school beschikbaar te stellen aan de Inspectie van het Onderwijs. Deze ziet toe op de naleving van de wettelijke voorschriften.

We werken eraan dat leerlingen, ouders en personeel zich thuis en gewaardeerd voelen op onze school. In ons onderwijs is er veel aandacht voor verschillen. We besteden veel tijd en aandacht aan taal, lezen, spellen, rekenen en wereldoriënterende vakken, maar daarnaast is er ruime aandacht voor sociaal-emotionele en culturele ontwikkeling. In school heerst een prettige, rustige en tolerante sfeer met duidelijke regels. Wij zien een positieve, persoonlijke benadering als voorwaarde voor goed onderwijs. Van leerlingen en leraren wordt verwacht dat ze zorgdragen voor elkaar en voor hun omgeving. Leraren delen de verantwoordelijkheid voor de ontwikkeling van de kinderen van onze school. We gaan uit van collegiale samenwerking, waardoor we voortdurend van elkaar leren en de sterke kanten van individuen collectief kunnen inzetten.

Onze school maakt gebruik van Positive Behavior Support (PBS). De basiselementen van PBS zijn:

1. Leerlingen weten welk gedrag van hen wordt verwacht
2. Gedrag wordt aangeleerd
3. Gewenst gedrag wordt bekrachtigd
4. Bij ongewenst gedrag volgt een duidelijke consequentie
5. School, ouders en (jeugd)zorg werken intensief samen



## Social media

Social media zoals Facebook, Twitter, YouTube, Instagram, LinkedIn, TikTok en WhatsApp bieden de mogelijkheid om te laten zien dat je trots bent op je school en kunnen een bijdrage leveren aan een positief imago van CBS Horizon. Daarbij is het van belang te beseffen dat met berichten op social media (onbewust) de goede naam van de school en betrokkenen ook juist geschaad kan worden. Om deze reden vragen wij om bewust met social media om te gaan en daarbij de reguliere fatsoensnormen in acht te blijven nemen. Het Protocol Social Media van SCPO Lelystad is op te vragen via de website van de stichting, onder de knop 'Contact-Documenten aanvragen'.

## Anti-pestprotocol

De sfeer waarin een kind opgroeit, is van groot belang voor zijn of haar ontwikkeling. Wij stellen daarom een vriendelijk en veilig klimaat met orde en regelmaat voor. We hebben duidelijke regels op school. We voeren een

## Grensoverschrijdend gedrag

Zoals hiervoor al aangegeven, is een goed pedagogisch klimaat op school een belangrijke voorwaarde voor het goed functioneren van leerlingen en leerkrachten. Een slecht pedagogisch klimaat gaat ten koste van het welbevinden van leerlingen en leerkrachten en leidt tot minder goede leerresultaten en minder werkplezier. Voor situaties waarin het pedagogische

klimaat in gevaar komt door grensoverschrijdend gedrag, treedt het hiervoor op stichtingsniveau opgestelde protocol in werking. Daarin worden onder meer mogelijke oplossingen, maar ook sancties omschreven. Daarbij is het uitgangspunt altijd dat betrokken partijen met elkaar in gesprek blijven en dat in overleg naar een passende oplossing wordt gezocht. Dit protocol is op te vragen via de website van de stichting, onder de knop 'Documenten aanvragen'.

## Protocol seksuele intimidatie

Een veilige werkomgeving is belangrijk voor het goed functioneren van zowel leerlingen als schoolmedewerkers. Seksuele intimidatie kan iedereen overkomen. Om te voorkomen dat leerlingen of school-medewerkers slachtoffer worden van seksueel geweld of seksuele intimidatie op school, is een stichtingsbreed protocol opgesteld voor alle scholen die behoren tot SCPO Lelystad. Het protocol voorziet tevens in een stappenplan voor als zich tóch een dergelijke situatie voordoet. Dit protocol is op te vragen via de website van de stichting, onder de knop 'Contact-Documenten aanvragen'.

Voor meer informatie: [scpo-lelystad.nl](http://scpo-lelystad.nl)

## Rookvrij schoolterrein

Kinderen en jongeren moeten rookvrij kunnen opgroeien. Daar hoort een rookvrij onderwijsterrein bij. Scholen zijn sinds 1 augustus 2020 verplicht een rookvrij terrein te hebben (vastgelegd in een Algemene Maatregel van Bestuur). Dit geldt voor primair en voortgezet onderwijs, mbo en hoger onderwijs. Uit onderzoek blijkt dat kinderen en jongeren die anderen zien roken, zelf ook eerder gaan roken. Een rookvrij terrein beschermt hen ook tegen de schadelijke gevolgen van meerroken. Het terrein van onze school is **ROOKVRIJ**.

Voor meer informatie: [officielebekendmakingen.nl](http://officielebekendmakingen.nl)

## Arbo en veiligheid

Elk jaar wordt de school gecontroleerd op (brand-)veiligheid. Door de arbodienst is een risico-inventarisatie gemaakt, op basis waarvan een plan van aanpak is opgesteld. De MR controleert of dit plan van aanpak gerealiseerd wordt. Wat niet in orde is, wordt gemeld bij de desbetreffende instanties. Een andere taak is jaarlijks een brandalarmoefening te organiseren. Een wettelijke verplichting is ook dat er op een school een aantal personeelsleden geschoold worden tot BHV-ers (Bedrijfs Hulp Verleners). Op iedere SCPO-school is een aantal personeelsleden hiervoor opgeleid.

## Verzekering

SCPO Lelystad heeft voor alle leerlingen een collectieve verzekering afgesloten. Door middel van deze verzekering zijn alle leerlingen verzekerd tijdens activiteiten die in schoolverband, onder toezicht van de leerkrachten, worden georganiseerd. Te denken valt aan excursies, schoolreisjes, kampdagen e.d. Om de veiligheid van uw kind te garanderen, houden wij ons tijdens excursies aan de wettelijk verplichte veiligheidsmaatregelen met betrekking tot het vervoer van personen beneden de 12 jaar.

