

# 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*

Johanna Koopmans

*Externe vertrouwenspersoon*

Dhr. G. van Elst (Berry)

Tel: 0320-242769

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

(<mailto:herma.berger@scpo-lelystad.nl>) *Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs*

Postbus 394, 3440 AJ Woerden

Tel: 070-3861697 (van 10.00 tot 12.30 en 13.30 tot 16.00 uur)

Website: [geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl](http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl)

(<https://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/>)

E-mail: [info@gcbo.nl](mailto: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 'Documenten aanvragen'.

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

Op De Schakel gebruiken we hiervoor de volgende instrumenten:

- Het gesprek met elkaar
- Anti-pest protocol
- de Kanjertraining
- 2x per jaar het invullen van Kanvas door kinderen en/of leerkrachten, waarbij de fysieke en sociale veiligheid wordt gemeten
- Eventueel aanvullend: Een sociogram

Aanspreekpunt is in eerste instantie de groepsleerkracht; daarna de ib-er en/of directeur. Onze veiligheidscoördinatoren zijn Johanna Koopmans en Marjan Schepers.



## Pedagogisch klimaat

Onze school heeft vanuit haar missie, visie, motto en kernwaarden een pedagogische grondhouding ontwikkeld. Een aantal afspraken en daarbij behorend een soort gemeenschappelijke taal die we gebruiken naar kinderen, ouders, externen en onderling met collega's.

Wij hanteren hierbij twee pedagogische wetten:

1. We hebben een relatie nodig om de mate van autonomie (van een kind) in te kunnen schatten (als leerkracht).
2. We geven kinderen de vrijheid waar ze de verantwoordelijkheid voor kunnen nemen.

We hechten grote waarde aan een pedagogisch klimaat, waarin kinderen en leerkrachten gewend zijn om vrijuit te kunnen praten over gevoelens en kwetsbare ervaringen. Openheid naar elkaar is daarvoor een voorwaarde. We vinden het belangrijk dat de kinderen zich veilig voelen in de stamgroep, in de unit, in de school en op het schoolplein. We hebben er daarom voor gekozen om sociaal-emotionele vorming in ons

lesprogramma op te nemen. Hiervoor gebruiken we de methode 'De Kanjertraining'. De Kanjertraining bestaat uit een serie lessen met bijbehorende oefeningen om de sfeer goed te houden (preventief) of te verbeteren (curatief).

De Kanjertraining hanteert hierbij de volgende Kanjerregels die zorgen voor rust, respect en regelmaat:

- Niemand lacht elkaar uit
- Niemand speelt de baas
- Niemand gedraagt zich zielig
- We vertrouwen elkaar
- We helpen elkaar
- We zijn eerlijk zonder te kwetsen

Het belangrijkste doel van de kanjermethode is dat een kind positief over zichzelf en de ander leert denken. Ze geeft de kinderen handvatten in sociale situaties zoals

- Samenwerken
- Kritiek durven en kunnen geven en ontvangen
- Leren te stoppen met pesten en treiteren
- Uit slachtofferrollen stappen en heft in eigen handen nemen op een gezonde manier

De kanjertraining bevat lesmateriaal voor alle groepen. De lessen zijn ontwikkeld voor en door leerkrachten. Met deze lessen willen wij een prettige en veilige school creëren. Een school waarin ieder kind wordt gezien en gehoord.

## 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 de school. 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 kunnen 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 'Documenten aanvragen'.

## Anti-pestprotocol

Alle kinderen horen zich in hun basisschoolperiode veilig te voelen, zodat zij zich optimaal kunnen ontwikkelen. Wij besteden aandacht aan het veilig en jezelf voelen/zijn, bespreken hoe we 'pesten' kunnen voorkomen en dragen met de hele stamgroep bij aan het welbevinden van elkaar. Over dit onderwerp wordt regelmatig gesproken en iedere stamgroep heeft eigen 'groepsafspraken'. We spreken bewust van afspraken en niet van regels: Een afspraak maak je samen en daar committeer je je aan. Aan het begin van ieder schooljaar worden deze afspraken opnieuw besproken en ondertekend. Voor het opstellen van deze afspraken zijn het 'anti-pestprotocol De Schakel en de Kanjerregels de basis. Het volledige anti-pestprotocol basisschool De Schakel kunt u vinden op de website.

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

## 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 '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 meeroken. 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 doorgegeven aan 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. Via 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.

