

# 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*

Marjolijn Warmer is de contactpersoon of interne vertrouwenspersoon. Zij is aanspreekpunt voor leerlingen, ouders en leerkrachten.

### *Externe vertrouwenspersoon*

Dhr. G. van Elst (Berry)

Tel: 0320-242769

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

### *Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs*

Postbus 82324, 2508 EH Den Haag

Tel: 070-3861697 (van 9.00 tot 16.30 uur)

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 '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.



## M5

SBO De Vogelveste werkt met de methode M5 (Melden, Meten, Maatregelen, Maatwerk en Menselijk). De school is hierdoor sterk in het bieden van passende ondersteuning aan kinderen. We werken vanuit de filosofie dat geen enkel kind in de rol van pester of gepeste gedrukt wil worden. Leerlingen, leerkrachten en ouders/verzorgers kunnen via de digitale M5 meldknop op de website van de school een melding maken van ongewenst gedrag dat is gezien of ervaren. Maandelijks worden al deze meldingen geanalyseerd. De focus ligt hierbij op het herkennen en duidelijk krijgen van terugkerende patronen. Wie zijn de hoofdrolspelers en wat is nodig om deze spelers te laten stoppen. Daarnaast houdt de meldbox ons voortdurend bewust van de onderwijsbehoefte van de kinderen in school. SBO de Vogelveste is in juni 2021 als eerste SBO-school van Nederland M5 gecertificeerd.



## Protocollen

In protocollen is vastgelegd hoe de school handelt in bepaalde situaties. Deze protocollen zijn op te vinden op de website.

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

## Pedagogisch klimaat

De Vogelveste biedt een kleinschalige leeromgeving. Onze leerlingen hebben baat bij een duidelijke en consequente sturing en heldere kaders. Er is sprake van een schoolbreed eenduidig pedagogisch klassenmanagement. Alle lokalen zijn hetzelfde ingericht en alle leerkrachten werken met dezelfde gedragsverwachtingen, beloningssysteem, pictogrammen, emotiethermometer etc. Om zoveel mogelijk aan te sluiten bij de behoefte aan structuur, voorspelbaarheid en veiligheid. Indien nodig maken leerlingen gebruik van specifieke hulpmiddelen waaronder een koptelefoon, study buddy, time timer, wiebelkussen. Samen met de leerlingen zijn in alle groepen de missie en de afspraken van de groep opgesteld en gevisualiseerd. In alles wat we doen, streven we ernaar om kinderen succeservaringen op te laten doen, zowel in de sociale omgang met anderen (kinderen en volwassenen) als in het leren. Succeservaringen geven kinderen het vertrouwen dat ze iets op eigen kracht kunnen. Veel van onze leerlingen hebben weinig vertrouwen in zichzelf of de omgeving. Een klimaat met haalbare doelen en veel positieve bekrachtiging is dus van belang. Wij vinden zelfstandigheidsbevordering bij leerlingen belangrijk. Het draagt bij aan zelfvertrouwen en het zicht op eigen functioneren.

Zelfvertrouwen en zelfstandigheid worden op de volgende manieren bevorderd:

- Positieve benadering van het kind;
- Direct en expliciet benoemen en belonen van gewenst gedrag;
- Neutrale houding bij ongewenst gedrag;
- Altijd uitgaan van het ontwikkelingsniveau én de sterke kanten van het kind en deze, zo mogelijk, inzetten als compensatiemogelijkheid. Dit vergroot de kans op een succeservaring;
- Succeservaringen koppelen aan eigen inzet.

## Programma alternatieve denkstrategieën (PAD)

We werken zoveel mogelijk preventief om te komen tot een goed leerklimaat. Op de Vogelveste gebruiken we het PAD programma. Dit is een preventieprogramma met als hoofddoel het voorkomen van (gedrags)problemen bij kinderen in de leeftijd van 4 tot 12 jaar d.m.v. het aanleren van sociale en emotionele competenties. Het programma wordt klassikaal ingezet. Kinderen leren vaardigheden op vier verschillende gebieden: zelfbeeld, zelfcontrole, emoties en problemen oplossen.

## Hoofd, hart, handen

Door het afnemen van de IEP toets hoofd, hart en handen krijgen we inzicht in de sociaal-emotionele ontwikkeling (zelfmanagement, sociale vaardigheden, gevoelens, empathisch vermogen) van het kind.

## 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

Zoals eerder benoemd wordt op de Vogelveste gewerkt met M5 en het programma PAD. Het anti-pestprotocol van de Vogelveste kunt u vinden op de website. Op de Vogelveste coördineert Marjolein Sweep het beleid voor het tegengaan van pesten. Marjolein Sweep is daarnaast samen met Souada Laoukili aanspreekpunt als het gaat om zaken betreffende de sociale veiligheid.

## 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)

## 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.

## 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 meerooken. Het terrein van onze school is ROOKVRIJ.

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