



# basiscursus Vertrouwenspersoon nieuwe stijl in company

artikel 3: Aanstelling en taken van de vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag beschikt ten minste over één vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.

Uit: Modelklachtenregeling openbaar en bijzonder primair en voortgezet onderwijs 1998

## Voor wie?

Vertrouwenspersonen van scholen voor voorgezet onderwijs onder één bestuur of vertrouwenspersonen binnen één ROC/AOC.

## Duur

3 dagen van 9-17 u

## Kosten

€ 10.800,- voor 12 personen  
(€ 900,- pp. voor 3 cursusdagen)

is gevalideerd door



## Reacties

“Veel casussen geoefend, spannend en leuk.”

“Mooie mix van theorie, praktijkinformatie en achtergronden.”

“Heel actueel.”

“Handige checklists.”

“Die filmpjes blijven me bij!”

## Inhoud

Oorspronkelijk waren vertrouwenspersonen het aanspreekpunt in geval van ongewenste intimiteiten in de onderwijssituatie. Sinds de Kwaliteitswet van 1998 begeleiden zij ouders/leerlingen/studenten en personeelsleden bij alle mogelijke klachten in relatie tot de school inclusief digitaal gedoe. Met deze basiscursus ‘Vertrouwenspersoon nieuwe stijl’ wordt u toegerust voor klachtbehandeling in de volle breedte. U krijgt informatie over de juridische kaders, uw taken en uw plaats in de organisatie. Met casuïstiek uit de onderwijspraktijk, oefent u de opvang en begeleiding van klagers en vergroot u tegelijkertijd uw communicatieve vaardigheden. Daarnaast leert u hoe u op basis van klachten komt tot beleidsadviesing in het kader van kwaliteitsverhoging en een veilig(er) schoolklimaat. De opleidingsinhoud sluit aan bij de eindtermen geformuleerd door de Landelijke vereniging van vertrouwenspersonen (LVV).

## Werkwijze

Deze basiscursus heeft een praktisch karakter. U krijgt heldere informatie in combinatie met actuele casuïstiek uit de schoolpraktijk. U analyseert praktijksituaties en ontwerpt passende klachtroutes. In rollenspelen oefent u uw gespreks- en begeleidingsvaardigheden. De drie dagen zijn verbonden door huiswerkopdrachten om de bestaande situatie rondom klachtbehandeling en zorg op uw eigen school in kaart te brengen. Daarnaast bespreekt u met de schoolleiding uw werkzaamheden als vertrouwenspersoon en uw plaats in de organisatie.

De opleiding wordt afgesloten met een schriftelijke eindtoets.

## Resultaat

Met deze opleiding beschikt u over gedegen (juridische) kennis en praktische (communicatieve) vaardigheden om klagers zorgvuldig op te vangen en correct te begeleiden bij het aanhangig maken van hun klacht.

Daarnaast bent u in staat om met gerichte beleidsadviesing de schoolleiding/bestuurder te faciliteren om lering te trekken uit klachten.

De cursus geeft recht op een certificaat waarmee u zich bij de LVV kunt aanmelden als gecertificeerd vertrouwenspersoon. Om in aanmerking te komen voor een certificaat is 100% aanwezigheid vereist, twee voltooide huiswerkopdrachten en een voldoende voor de eindtoets.



# basiscursus Vertrouwenspersoon nieuwe stijl in company

“Er is door de vertrouwenspersonen zowel gesproken met ouders, collega’s als met leidinggevenden van de school. De klachten zijn in goed onderling overleg bespreekbaar gemaakt. In veruit de meeste gevallen is men tot een oplossing gekomen en is de situatie aantoonbaar verbeterd”.

Jaarverslag Winkler Prins

## Reacties

“Levensrecht door gebruik van waargebeurde klachten.”

“Ruimte voor inbreng eigen situaties.”

“Veel vaart.”

Geen cursus maar wel informatie?



## Programma

### Dag 1

- Wet- en regelgeving rondom klachten (behandeling) in het onderwijs (juridisch kader),
- Taken en bevoegdheden van de vertrouwenspersoon en de plaats binnen de organisatie,
- Klachten analyseren,
- Klachtroutes,
- Klachtregistratie.

### Dag 2

- Professionele houding van de vertrouwenspersoon,
- Communicatieve vaardigheden en gesprekstechnieken,
- Opvang en begeleiding van klagers (ouders/leerlingen en personeelsleden),
- Valkuilen in het vertrouwenswerk,
- Inzicht in gedrag van klagers alsmede verweerders.

### Dag 3

- Toets,
- Onderwijskundige klachten/ passend onderwijs,
- Organisatiebewustzijn,
- Presentatie,
- Samenwerking met schoolleiding/ bestuurder,
- Kwaliteitsverhoging/beleids- advisering,
- Preventie van klachten.

## Meer?

Bekijk de informatie over Verdieping vertrouwenswerk op:  
[www.ankemvisserschoolveiligheid.nl](http://www.ankemvisserschoolveiligheid.nl)



**Anke Visser**  
SchoolVeiligheid

## Veiligheid voorop

Bent u er ook van overtuigd dat kinderen, leerlingen, studenten en onderwijspersoneel, alleen in een veilige schoolomgeving tot hun recht komen? Dan hebt u schoolveiligheid vast hoog in het vaandel staan. Of u nu pestgedrag aanpakt, ingrijpt bij meidenvrijen of de contact-/vertrouwenspersonen laat scholen, ik ben u met mijn praktische expertise graag van dienst.

[schoolveiligheid@ankemvisser.nl](mailto:schoolveiligheid@ankemvisser.nl)  
06 36 23 17 30  
[www.ankemvisserschoolveiligheid.nl](http://www.ankemvisserschoolveiligheid.nl)