

Contactpersoon? Vertrouwenspersoon? Maak het verschil!

Op bijna elke cursus die ik geef is het raak. Een contactpersoon of een vertrouwenspersoon van een school, die verzucht: 'Wat ben ik nou? Het is zo verwarrend!'

Dat is op zich niet vreemd. Sinds de jaren 90 van de vorige eeuw is er inderdaad een aantal wijzigingen opgetreden in de benaming en taken van uitvoerenden van wat ik voor het gemak samenvat in de term vertrouwenswerk.

In de jaren vóór de Kwaliteitswet van 1998 hadden veel scholen een teamlid benoemd tot vertrouwenspersoon: een medewerker met een bijzondere taak. Bij deze vertrouwenspersonen konden kinderen/leerlingen/cursisten (en hun ouders) terecht als zij te maken hadden met ongewenste intimiteiten of andere vormen van machtsmisbruik binnen de onderwijssituatie. Aan zo'n vertrouwenspersoon binnen het team bleken risico's te kleven, zowel voor de vertrouwenspersoon zelf als voor klagers. Vertrouwenspersonen raakten bijvoorbeeld verstrikt in een web van verwachtingen en loyaliteiten. Zo kreeg een vertrouwenspersoon die een klager had vergezeld bij een gesprek met de directie, door de directeur toegesist: 'Waar denk jij dat je mee bezig bent?'

Sommige vertrouwenspersonen kregen het verwijt 'de vuile was buiten te hangen' en werden als gevolg daarvan uitgestoten door hun collega's en soms zelfs door hun werkgever. Andere vertrouwenspersonen worstelden met hun eigen objectiviteit. Het is niet niks om van klagende ouders onaangenaamheden te horen over de school of over een aardige collega! Een externe vertrouwenspersoon voor elke school leek even dé oplossing, maar in de praktijk bleek deze voor klagers letterlijk en figuurlijk te ver weg.

De opstellers van de Modelklachtenregeling (1998) hebben lessen getrokken uit deze schoolpraktijk. Zij maakten onderscheid tussen een contactpersoon op school en een externe vertrouwenspersoon: een professional buiten de schoolorganisatie om in voorkomende gevallen klagers objectief en professioneel te begeleiden bij het aanhangig maken van hun klacht.

Met het oog op de kwetsbare positie van de contactpersoon als teamlid en werknemer, is de taak van de contactpersoon bewust beperkt gehouden. De term 'contact' is essentieel voor de taakuitoefening:

- De contactpersoon is het aanspreekpunt met wie de klager contact legt.
- De contactpersoon neemt contact op met de vertrouwenspersoon die de klager tijdens de behandeling van de klacht begeleidt en adviseert.
- De contactpersoon brengt de klager in contact met de functionaris op school die de klacht kan wegnemen.

De contactpersoon is dus een laagdrempelig aanspreekpunt op school voor álle klachten over de schoolsituatie – en niet meer alleen over machtsmisbruik en ongewenste intimiteiten.

De taken van de vertrouwenspersoon zijn veel uitgebreider dan die van de contactpersoon. De vertrouwenspersoon informeert, adviseert en begeleidt de klager tijdens de behandeling van de klacht, ook bij de klachtencommissie.

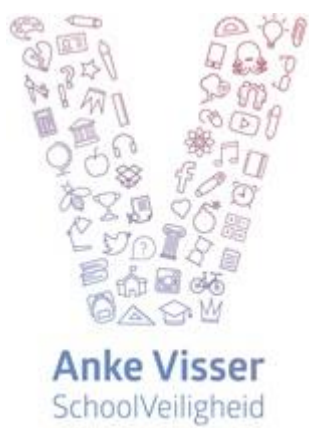
Bijna alle basisscholen hebben de Modelklachtenregeling overgenomen en in het verlengde daarvan een of meerdere contactpersonen op school en een externe vertrouwenspersoon aangesteld. Sommige basisscholen hebben een eigen benaming bedacht voor de contactpersoon, zoals schoolcontactpersoon, klachtcontactpersoon of contactpersoon-klachtenregeling.

Met name scholen voor voortgezet onderwijs en mbo-opleidingen hebben een eigen variant bedacht op de in de Modelklachtenregeling beschreven taakverdeling. Zij hebben interne vertrouwenspersonen benoemd. Deze interne vertrouwenspersonen hebben de uitgebreide taakstelling met betrekking tot het begeleiden van personen met klachten over de schoolsituatie. Sommige vo-besturen en ROC's kennen naast deze interne vertrouwenspersonen ook nog een externe vertrouwenspersoon met dezelfde taakstelling.

De eerdergenoemde verwarring wordt, zo is mijn ervaring, vaak veroorzaakt door contactpersonen zelf. Dit komt doordat zij niet op de hoogte zijn van de klachtenregeling van hun school waarin hun taken geformuleerd staan, of doordat zij zich hardnekkig vertrouwenspersoon blijven noemen – al dan niet met de toevoeging 'interne' – terwijl zij dat niet meer zijn. Een andere oorzaak is dat zij zich niet aan hun beperkte taak houden en in de begeleidings- en/of oplossingsmodus schieten. Regelmatig heb ik opdrachtgevers aan de lijn die mij vragen of ik in de cursus vooral wil benadrukken dat contactpersonen zich aan hun taak moeten houden. Dat zijn bestuurders die één of meerdere klacht(en) zagen escaleren, door toedoen van een overijverige contactpersoon.

Sinds het voorjaar van 2016 is mij herhaaldelijk door contactpersonen uit basis- en voortgezet onderwijs verteld dat contactpersonen niet meer bestaan. Onduidelijk is waar deze informatie ineens vandaan komt. In de Modelklachtenregeling zijn geen wijzigingen aangebracht. En ook de verschillende landelijke klachtencommissies voor het onderwijs spreken nog steeds over contactpersonen en vertrouwenspersonen. Kortom, deze bewering mist elke onderbouwing en wordt ook niet gestaafd door de schoolpraktijk. Zo heeft 99 procent van alle basisscholen in Nederland contactpersonen en een externe vertrouwenspersoon benoemd. Een aantal scholen voor voortgezet onderwijs heeft bewust van hun interne vertrouwenspersonen weer contactpersonen met een beperkte taak gemaakt, zodat hun externe vertrouwenspersoon de enige is die klagers mag begeleiden. Ook deze inperking is vaak ingegeven door verregaande bemoeienis van interne vertrouwenspersonen die niet goed uitpakte.

Check vooral je taakomschrijving in je eigen klachtenregeling. Dan weet je hoe je functie heet, wat je te doen staat en vooral wat je moet laten. Voor de correcte uitvoering van je taken kun je gebruikmaken van **Het zakboek voor contactpersonen onderwijs** en **Het zakboek voor vertrouwenspersonen onderwijs** die bij Uitgeverij Pica verschenen.



Anke Visser



Anke Visser



www.ankemvisserschoolveiligheid.nl