

Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap

>Retouradres Postbus 16375 2500 BJ Den Haag

De voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA DEN HAAG

Primair Onderwijs

Rijnstraat 50
Den Haag
Postbus 16375
2500 BJ Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Datum 23 december 2022

Betreft Voortgang meldpunt sociale veiligheid

Onze referentie

34838423

Bijlagen

1

Het is ontzettend belangrijk dat school een plek is waar elke leerling zich vrij en veilig voelt. Het is heel erg dat niet elk kind school ervaart als een veilige plek. Om de sociale veiligheid op scholen te versterken, heeft het kabinet in het coalitieakkoord opgenomen dat er een onafhankelijk meldpunt Sociale Onveiligheid wordt ingericht. Op 14 juli jl. heb ik uw Kamer geïnformeerd over de ontwikkelingen rondom dit meldpunt sociale veiligheid, en toegezegd dat ik uw Kamer eind 2022 wederom zou informeren over de voortgang.¹ Met deze brief voldoe ik aan deze toezegging.

Voortgang aangekondigde maatregelen

In mijn brief van 14 juli heb ik een pakket van vier maatregelen aangekondigd. Deze maatregelen waren het resultaat van een uitgebreide gespreksronde langs partijen uit het klachtenstelsel. De vier maatregelen zijn:

1. Het opzetten van een **expertisenetwerk** met partijen uit het klachtenstelsel om samenwerking, uitwisseling en onderzoek te verbeteren,
2. Het ontwikkelen van een **wegwijzerwebsite/tool** met bijbehorende helpdesk zodat leerlingen, ouders en personeel binnen het klachtenstelsel de juiste weg vinden,
3. Het lanceren van een **communicatiecampagne** om scholen, leerlingen, ouders en personeel beter inzicht te geven in hun rechten en plichten ten aanzien van (klachten en meldingen over) sociale veiligheid, en
4. Het **inrichten van mogelijkheid tot escalatie** zodat ouders, leerlingen en onderwijspersoneel niet blijven zitten met hun klachten, maar geholpen worden.

Hieronder geef ik per maatregel weer wat de voortgang is.

Expertisenetwerk

Het expertisenetwerk is afgelopen september van start gegaan. Ik ben verheugd dat het veld zeer breed vertegenwoordigd is in het netwerk. Ouders en Onderwijs,

¹ Kamerbrief 14 juli 2022 over Ontwikkelingen Meldpunt Sociale Veiligheid, 29240-126

Balans, Stichting School en Veiligheid, Ingrado, de Vertrouwensinspectie, de Kinderombudsman, Stichting Onderwijsgeschillen, het Regenboogloket, Rutgers, LAKS, het COC, de PO Raad, de VO Raad en de Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs, de Kindertelefoon en de Algemene Onderwijsbond zijn tot nu toe aangesloten. Het netwerk komt minimaal elke maand bijeen.

Onze referentie
34838423

Inmiddels is het netwerk vijf keer samengekomen. Bij deze sessies is onder andere gesproken over de versterking van de positie van vertrouwenspersonen, het inrichten van escalatiemogelijkheden (dat aan de vierde aangekondigde maatregel raakt), communicatiemethoden om méér leerlingen, ouders en docenten beter inzicht te geven in welke mogelijkheden zij hebben en over hoe witte vlekken in het klachtenstelsel - bijvoorbeeld over categorieën klachten waar nog geen goede plek voor is - geïdentificeerd kunnen worden.

Dankzij het expertisenetwerk weten partijen elkaar beter te vinden, kunnen de partijen direct hun waardevolle inzichten en ervaringen delen met OCW en wordt kennis over en weer uitgewisseld en daarmee versterkt. Dit is een belangrijke versterking van het klachtenstelsel en is tevens een kwalitatieve impuls ten aanzien van de ontwikkeling van beleid en wetgeving vanuit mijn ministerie. De aangesloten partijen en ik vinden het netwerk dan ook van grote meerwaarde, en gaan vol energie samen aan de slag om de sociale veiligheid op scholen te verbeteren.

Ik nodig veldpartijen die momenteel geen deel uitmaken van het netwerk, maar wel een rol voor zichzelf zien, uit om bij het expertisenetwerk aan te sluiten. Via meldpuntsocialeveiligheid@minocw.nl kunnen zij contact opnemen.

Wegwijzerwebsite/tool

In nauwe samenwerking met de partijen uit het klachtenstelsel - dus leerlingen, ouders en onderwijspersoneel - is gewerkt aan een middel om leerlingen, ouders en personeel te helpen binnen het klachtenstelsel de juiste weg vinden en te zorgen voor een betere vindbaarheid en benutting van de meldpunten die er al bestaan. Uit de gesprekken met het veld komt een aantal dringende aanbevelingen naar voren met betrekking tot de ontwikkeling van een dergelijke tool:

1. Vermijd verdere versnippering van het klachtenstelsel. Leerlingen, ouders en docenten zien nu door de bomen het bos vaak al niet meer. Voorkom dat er nóg meer verwarring ontstaat door het lanceren van een nieuw loket, zeker wanneer niet in één oogopslag duidelijk is wat het loket concreet te bieden heeft.
2. Voorkom verkeerde verwachtingen. Leerlingen, ouders en docenten raken vaak gefrustreerd doordat het op dit moment moeilijk is om een concrete oplossing voor klachten te bieden. Een nieuw, door de overheid opgericht meldpunt wekt de illusie dat klachten over sociale veiligheid zonder meer zullen worden opgelost, terwijl de praktijk vaak weerbarstiger is, onder meer door het gebrek aan formele doorzettingsmacht. Onvervulde verwachtingen zorgen voor méér frustratie en verdriet bij klagers. Veldpartijen raadden daarom aan om vooral prioriteit te geven aan het realiseren van escalatiemogelijkheden, bijvoorbeeld door middel van het invoeren van bindend advies.
3. Besteed veel aandacht aan de communicatie rondom deze wegwijzerwebsite/tool. Wanneer de doelgroep de site niet weet te vinden, gaat veel toegevoegde waarde verloren.

Ik neem deze aanbevelingen ter harte. Daarom ontwikkel ik, zoals aangekondigd in de voornoemde brief van 14 juli jl., een interactieve wegwijzerwebsite. Deze website heeft twee functies: 1) ondersteuning door het bieden van een wegwijzer door het klachtenstelsel en 2) extra hulp bij vastlopen. Ik zie de website als steunpunt maar ook als redmiddel als iemand totaal is vastgelopen of nergens terecht kan. Leerlingen, ouders en leraren kunnen op deze site via een interactieve beslisboom ontdekken bij welke partij zij het beste geholpen kunnen worden met hun klacht. De partijen uit het veld die expertise hebben op hun verschillende terreinen (zoals LHBTI-gerelateerde pesteringen of geweld), zijn het beste in staat om mensen bij te staan, te adviseren en te ondersteunen bij hun klacht. Ik organiseer daarbij telefonische hulp voor mensen die digitaal minder vaardig zijn en hulp nodig hebben bij het navigeren van de website of de wegwijzer. Zo voorkom ik verdere versnippering en creëer ik één overzichtelijke plek waar men voor informatie, doorverwijzing en hulp met het vinden van de juiste route terecht kan. Met deze website wordt iedereen ondersteund om de juiste plek te vinden voor hulp, ondersteuning of kunnen maken van een melding of klacht. Mocht een doorverwijzing er in uitzonderingsgevallen toe leiden dat een persoon toch niet bij de juiste organisatie terecht komt, dan treden de verschillende organisaties in overleg om te kijken waar deze persoon alsnog het best kan worden geholpen.

Het uiteindelijke doel is dat iedereen die hulp zoekt, die ook daadwerkelijk vindt, dat niemand tussen wal en schip valt, en elke melding, klacht of hulpvraag wordt opgepakt door de meest passende partij binnen de overheid. Mocht dus onverhoopt iemand na het raadplegen van de website en extra hulp vanuit het stelsel toch niet geholpen kunnen worden dan moet deze persoon zijn verhaal bij mijn ministerie kwijt kunnen. Ik zie dit als een ultieme opschaling. Ik bekijk de komende tijd met het expertisenetwerk en de Inspectie van het Onderwijs hoe we ervoor kunnen zorgen dat er niemand meer tussen wal en schip valt, en elke melding, klacht of hulpvraag wordt opgepakt door de meest passende partij binnen de overheid. Dit als overbrugging naar het realiseren van bindend advies via nieuwe wetgeving, waarop ik hieronder verder in ga.

De website wordt op dit moment aanbesteed en zal in het eerste kwartaal van 2023 worden gelanceerd.

Communicatiecampagne

Om ouders, leerlingen en onderwijspersoneel nú al, voorafgaand aan de lancering van de wegwijzer, van dienst te zijn en te kunnen helpen heb ik in juli aangekondigd een communicatiecampagne te lanceren. Zo wil ik bereiken dat leerlingen, ouders of leraren in de tussentijd niet onnodig rond blijven lopen met klachten over sociale onveiligheid, omdat niet duidelijk is waar ze terecht kunnen voor hulp. Ik laat samen met het expertisenetwerk een infographic maken, waarmee in één oogopslag duidelijk wordt welke mogelijkheden het klachtenstelsel nu biedt. Deze infographic zal verspreid worden via de kanalen van de Rijksoverheid, via het expertisenetwerk, en zal gestuurd worden aan alle schoolleiders van Nederland. In januari 2023 stuur ik de infographic met een begeleidende brief naar schoolleiders, waarin ik hen wijs op stappen die zij kunnen zetten om de klachtenprocedure inzichtelijker en beter te maken. Denk aan het expliciet opnemen van klachtenprocedures in de schoolgids, het opstellen en verspreiden van het Leerlingenstatuut, of het vergroten van kennis op het gebied van sociale veiligheid via de immense ervaring en expertise die er al is bij

alle veldpartijen, zoals via de uitgebreide kennisbank van Stichting School en Veiligheid.

Onze referentie
34838423

Daarnaast zorg ik ervoor dat de lancering van de wegwijzerwebsite begin 2023 gepaard zal gaan met een uitgebreide communicatiecampagne.

Inrichten van mogelijkheid tot escalatie

Dit kabinet en alle eerder genoemde partijen uit het klachtenstelsel zijn het erover eens dat de meest belangrijk stap die we moeten zetten het creëren van een mogelijkheid tot escalatie is. Elke ouder, leerling of docent met een klacht moet terecht kunnen op een plek waar hij of zij daadwerkelijk geholpen wordt. Daar sta ik voor. Om te zorgen dat ouders en leerlingen niet blijven zitten met hun klachten, werk ik daarom aan de invoering van een *bindend* advies van klachtencommissies.² Dit betekent dat scholen het advies moeten volgen. Met deze maatregel realiseer ik een ultieme mogelijkheid tot escalatie of ultiem meldpunt en versterk ik de positie van de leerling en ouder wanneer zij een klacht indienen. Ik wil dat deze maatregel nog vóór het eind van deze kabinetsperiode in werking treedt.

Met bovengenoemde stappen zorg ik dat leerlingen, ouders en docenten weten waar zij terecht kunnen, concreet worden geholpen en dat we voor het hele klachtenstelsel beter inzicht krijgen in soorten klachten en de effectieve aanpak daarvan. Ook zorg ik zo voor betere monitoring terwijl er tegelijk géén verdere versnippering van het klachtenstelsel optreedt.

Ik kijk ernaar uit om ook in 2023, samen met het onderwijsveld, hard te werken aan de verbetering van sociale veiligheid op scholen zodat elk kind zich vrij en veilig kan ontwikkelen op school en zo uiteindelijk beter deel te nemen aan de Nederlandse samenleving. De eerste stappen zijn gezet, en daar ben ik blij om. Ik zal uw Kamer in het tweede kwartaal van 2023 informeren over de resultaten die dan zijn geboekt.

De minister voor Primair en Voortgezet Onderwijs,

Dennis Wiersma

² Kamerbrief van 18 november 2022 over vrij en veilig onderwijs, nr. 3 1293-653