Een zorg of melding?

Zo werken wij op BS Het Telraam
Op BS Het Telraam vinden we het belangrijk dat leerlingen en ouders zich gehoord en veilig voelen. Heeft u een zorg of melding? Dan kunt u dit altijd met ons delen.

Wij nemen zorgen serieus. Tegelijkertijd vinden we het belangrijk om zorgvuldig, feitelijk en in vertrouwen met meldingen om te gaan. Daarom werken we volgens een vaste werkwijze.

1. U deelt uw zorg
Een zorg of melding kan worden besproken met de **l**eerkracht, kwaliteitscoördinator en/of directeur. We luisteren naar uw verhaal en brengen zo goed mogelijk in beeld waar uw zorg over gaat.

Een zorg mag altijd worden uitgesproken.

2. We luisteren en verzamelen informatie
Een melding is voor ons een signaal dat we serieus nemen. We trekken niet direct conclusies. Wanneer dat nodig is, spreken we met de betrokken leerling(en), medewerker(s) en/of andere betrokkenen. We kijken naar verschillende perspectieven en naar informatie die bij school bekend is. We maken daarbij onderscheid tussen wat iemand meldt, wat iemand zelf heeft waargenomen en wat school zelf kan vaststellen.

3. We maken onderscheid tussen een melding en een vastgesteld incident
Niet iedere melding betekent automatisch dat een incident heeft plaatsgevonden. We maken onderscheid tussen:

- **Een signaal**
  Iemand geeft aan zich ergens zorgen over te maken.
- **Een melding**
  Iemand meldt dat er iets is gebeurd of speelt.
- **Een vastgesteld incident**
  Op basis van de beschikbare informatie is voldoende duidelijk wat er is gebeurd en is er aanleiding om dit als incident te registreren.

De school beoordeelt op basis van de beschikbare informatie of sprake is van een vastgesteld incident. Daarbij kijken we onder andere naar wat is gemeld, wat betrokkenen vertellen, wat school zelf heeft waargenomen en welke andere relevante informatie beschikbaar is. Bij een ernstig incident of wanneer meerdere signalen samenkomen, wordt de kwaliteitscoördinator en/of directeur betrokken.

Ook wanneer een melding niet kan worden bevestigd, is de zorg die is gedeeld wel serieus genomen en beoordeeld.

4. We beoordelen wat nodig is
Na het verzamelen van de beschikbare informatie bekijken we wat de situatie vraagt. Dat kan bijvoorbeeld betekenen dat we:

- afspraken maken met betrokkenen;
- extra begeleiding of ondersteuning inzetten;
- de situatie gedurende een periode volgen;
- een incident registreren;
- de kwaliteitscoördinator en/of directeur betrekken;
- binnen Optimus advies of ondersteuning vragen;
- of de situatie afronden wanneer daar aanleiding toe is.

Bij iedere situatie kijken we naar wat passend en nodig is.

5. We koppelen terug en blijven bereikbaar
Wanneer u een zorg of melding met school deelt, mag u van ons verwachten dat deze wordt beoordeeld en dat we u informeren over het vervolg dat voor u relevant is. We spreken waar mogelijk af wanneer en op welke manier we opnieuw contact hebben. Soms is één gesprek voldoende. In andere situaties spreken we af dat we de situatie blijven volgen en op een later moment opnieuw contact hebben.

De terugkoppeling gaat over het proces en, waar mogelijk, over vervolgstappen die rechtstreeks betrekking hebben op uw kind of uw situatie. Wanneer een situatie betrekking heeft op een andere leerling, medewerker of gezin, behandelen wij de informatie zorgvuldig en vertrouwelijk. Daarbij houden wij ons aan de geldende privacyregels.

Ouders mogen van ons verwachten dat wij signalen en zorgen serieus onderzoeken, passende stappen zetten en de situatie waar nodig blijven volgen. Omdat wij de privacy van alle betrokkenen beschermen, kunnen wij niet altijd ingaan op persoonlijke gesprekken, afspraken of maatregelen die betrekking hebben op anderen. Wel geven wij graag uitleg over onze werkwijze en over de stappen die de school neemt om een situatie zorgvuldig te beoordelen en op te volgen.

Zo combineren we een zorgvuldige aanpak met respect voor de privacy van iedereen die betrokken is.

6. Als uw zorg blijft bestaan
Soms blijft er na een gesprek of na de terugkoppeling van school een vraag of zorg bestaan. Bespreek dit dan opnieuw met de leerkracht, kwaliteitscoördinator en/of directeur. We vinden het belangrijk om met elkaar in gesprek te blijven en samen te kijken wat er nog nodig is.

Zo zorgen we samen voor een veilige school

Een veilige school vraagt om openheid én zorgvuldigheid. Daarom vinden we het belangrijk dat ouders:

- hun zorgen rechtstreeks met school delen;
- ruimte geven om een situatie zorgvuldig te onderzoeken;
- erop vertrouwen dat een melding wordt beoordeeld;
- en terughoudend zijn met het delen van onbevestigde informatie met andere ouders.

Ook wij hebben hierin een verantwoordelijkheid: we luisteren, onderzoeken, handelen waar nodig en gaan zorgvuldig om met de privacy van alle betrokkenen.

