

## Boeman en beschermengel De conciërge (en ander oop) als spil van sociale veiligheid

*Steeds meer scholen realiseren zich dat het onderwijs ondersteunend personeel (oop) een spilfunctie heeft in het veiligheidsbeleid. Welke taken heeft het oop, tegen welke problemen lopen ze op en wat is de rol/taak van de school? Allemaal vragen waarop dit informatieblad antwoorden geeft.*

### Veilig schoolklimaat

Steeds meer scholen scheppen een veilige leer- en werkomgeving in het schoolgebouw en de schoolomgeving. Scholen maken daarbij gebruik van uiteenlopende middelen. Er zijn scholen (ROC's) waar strenge veiligheidsmaatregelen zoals metaaldetectiepoortjes, camera's, geüniformeerde bewakingsdienst of schoolagent worden ingezet naast het anti-pestprotocol, gedragsregels, vertrouwenspersonen, et cetera.

Oop krijgt vaak te maken met de praktische uitwerking van de sociale veiligheid en veiligheidsmaatregelen in en om school. Zij zien wat er gebeurt in de hal, de gangen, de kantine/aula en voor de schooldeur. De conciërge vangt laatkomers op, ontvangt bezoekers, spreekt leerlingen en personeelsleden aan op ongewenst gedrag, grijpt in bij incidenten, verleent EHBO en is kartrekker van de bedrijfshulpverlening (bhv) bij kleine en grote incidenten.

"Ikzelf en volgens mij veel leerlingen en personeelsleden voelen zich veilig omdat het oop waakt. Ik zie hen als beschermengel."

Vertrouwenspersoon

Ook andere leden van het oop leveren door hun contacten met leerlingen een bijdrage aan een veilig schoolklimaat: medewerkers van de receptie, de administratie, cateringmedewerkers, beveiligings-/bewakingsdienst, enzovoorts.

### Ongenode gasten

Het zijn veelal de conciërges die ongewenste bezoekers uit het schoolgebouw verwijderen. Ongewenste bezoekers kunnen zich ook in de omgeving van de school ophouden, bijvoorbeeld een loverboy die staat te wachten totdat zijn 'vriendin' naar buiten komt. Veelal gaat de conciërge informeren wat de bedoeling is, met als resultaat dat zij vertrekken (zie ook onder het kopje 'Overdragen').

Meer informatie over loverboys vindt u het CSV-informatieblad **Scholen en loverboyproblematiek**.



Soms moet het oop assistentie inroepen van de politie of stadswachten bijvoorbeeld bij een vechtpartij in school of buiten de poort. Goede afspraken met de lokale/regionale politie middels een convenant zijn hiervoor noodzakelijk. De school moet erop kunnen rekenen dat de politie snel ter plaatse is wanneer een beroep op bijstand wordt gedaan.

Voorbeelden van een convenant vindt u op de website van Centrum school en Veiligheid (CSV) onder **Samenwerking met politie**.

**Tip:** beschrijf de handelwijze inzake dealers, loverboys en andere ongewenste bezoekers en ga een samenwerkingsverband aan met de politie.

## Onderwijs opvoedend personeel

De afkorting 'oop' zou ook vertaald kunnen worden als 'onderwijs opvoedend personeel'. 'Onderwijs opvoedend' omdat vooral de conciërge leerlingen én onderwijspersoneel wijst op de schoolregels: binnen niet roken, niet met consumpties rondlopen, enzovoorts. De leden van de schoolgemeenschap verwachten dat de conciërge ingrijpt bij agressief gedrag of wanneer een leerling zich opdringt aan medeleerlingen.

Is de conciërge niet in de buurt en er is een incident, dan wordt deze er vaak bij gehaald. Soms lijkt het wel of de conciërge de enige is die de regels handhaaft, zeker als onderwijsgevende collega's en leidinggevendens langs overtreders lopen zonder iets te zeggen.

### Boeman

Sommige personeelsleden nemen het opvoedende element heel letterlijk door een leerling na wangedrag, af te leveren bij de conciërge, met het verzoek hem/haar een strafklus te geven. Daarmee wordt het probleem van de leerling-docent verplaatst naar de conciërge. Stilzwijgend wordt de conciërge verantwoordelijk gemaakt voor ingrijpen bij onaangepast gedrag. Het is de vraag of een dergelijke 'noodopvang' behoort tot de taak van de conciërge: oop als boeman?

### Schoolregels

Het handhaven van schoolregels zou niet beperkt moeten zijn tot het oop. Ieder personeelslid heeft een voorbeeldfunctie. Schoolregels moeten voorgeleefd worden door alle personeelsleden en nageleefd door alle leden van de schoolgemeenschap.

Schoolregels opstellen alleen is niet voldoende. Regels blijven levend als overtredingen 'lik-op-stuk gesanctioneerd' worden, zoals een bon bij een verkeersovertreding. Schoolregels en sanctiebeleid zijn onverbreekelijk met elkaar verbonden. Het sanctioneren van overtredingen ligt in de hiërarchische lijn bij de schoolleiding.

Als blijkt dat regels zonder risico genegeerd kunnen worden, dan is het de vraag waarom het oop zich nog verantwoordelijk moet voelen voor de naleving ervan. Regels die niet gehandhaafd (kunnen) worden, kan een school beter schrappen. De conciërge is geen politieagent.



Informatie over het opstellen en handhaven van school- en gedragsregels vindt u in het CSV-informatieblad **Gedragsregels op school**, met een versie voor het basis- en een versie voor het voortgezet onderwijs.

**Tip:** hanteer uitsluitend regels die door alle personeelsleden worden voorgeleefd en nageleefd, sanctioneer overtredingen.

### Ogen en oren

In de jaren 90 werd *management by walking around* razend populair onder schoolleiders. Voor het oop is deze managementstijl, ook wel vertaald als 'loeren en ouwehoeren' (= L&O), dagelijks werk: rondlopen in hal, gangen en kantine of voor de school een praatje maken met leerlingen. Al lopend ziet en hoort de conciërge veel. Er zijn leerlingen die juist de conciërge uitzoeken om hun hart bij uit te storten. Huishoudelijke dienst, kantine- en administratief personeel zijn honkvaster, maar bij hen lopen de leerlingen langs/binnen, veelal met hetzelfde resultaat.

"Wat kijk je sip", zei ik tegen een leerling die een formulier kwam brengen. En hup, daar kwamen de tranen en een heel verhaal ..."

Medewerkster administratie

## Overdragen

Hoewel in vertrouwen genomen worden vleitend is, is het belangrijk om voor ogen te houden wie binnen de schoolorganisatie zijn aangesteld om leerlingen in probleemsituaties te begeleiden. Grofweg valt deze begeleiding te splitsen in twee categorieën:

- Persoonlijke problemen en problemen in de thuissituatie zijn taken voor de mentor/leerlingbegeleiding/cursistenbegeleiding.
- Klachten over ongewenste intimiteiten, discriminatie, racisme, agressie, geweld, pesten en homoseksuele intimidatie op school zijn het terrein van de contact-/vertrouwenspersoon.

Een oop'er die deelgenoot wordt gemaakt van problemen doet er goed aan een leerling in contact te brengen met de juiste begeleider. Anderzijds kan hij/zij de leerlingbegeleider of contact-/vertrouwenspersoon erop attenderen dat de desbetreffende leerling met een probleem worstelt. Ook als hij/zij vermoedt dat een leerling in de greep is van een loverboy.

De functie en taken van de leerlingbegeleider en van de vertrouwenspersoon zijn door PPSI duidelijk omschreven in de veelgestelde vraag: **Wat is het verschil tussen leerlingbegeleider en vertrouwenspersoon?**

Het kan ook zijn dat overdragen niet nodig is, omdat de oop'er een functie heeft in het sociale veiligheidsbeleid. Omdat oop'ers zo veel horen en zien, zijn er scholen die de conciërge of medewerkers van de administratie aanstellen als interne vertrouwenspersoon. Enkele scholen betrekken de conciërge bij de leerlingbegeleiding als gebouwhoofd, pedagogische conciërge of als veiligheidscoördinator.

### Gebouwhoofden

'Gebouwhoofden' zijn verantwoordelijk voor de rust in het schoolgebouw. Zij hebben van L&O hun werk gemaakt. Zij kennen de leerlingen bij naam en spreken hen aan op hun gedrag, met complimenten en correcties. Hun werk vraagt begeleidingsvaardigheden en overzicht. Door rond te lopen en te praten met leerlingen waarvan zij vermoeden dat er iets aan de hand is, voorkomen zij dat ruzies escaleren. Zij brengen de conflicterende partijen met elkaar in gesprek. In de pauzes surveilleren ze in de kantine. Ze zorgen er ook voor dat iedereen die niets met de school te maken heeft, buiten het gebouw blijft.

### Pedagogische conciërge

Andere scholen hebben een 'pedagogische conciërge' aangesteld als aanspreekpunt voor leerlingen, een verbindende schakel naar alle schoolgeledingen. Het takenpakket van deze conciërge is vergelijkbaar met dat van de gebouwhoofden. Ook de pedagogische conciërge heeft een veiligheidsbevorderende taak middels L&O: het aanspreken van leerlingen op overtreding van de schoolregels, adequaat ingrijpen bij incidenten, contacten onderhouden met begeleidingfunctionarissen in de school en daarbuiten.

Zie ook het CSV-informatieblad **Pedagogische conciërges zorgen voor veiligheid op school**.

### Veiligheidscoördinator

Soms is de conciërge aangesteld als veiligheidscoördinator. Hij of zij is dan een duidelijk aanspreekpunt in de school voor (sociale) veiligheid maar kan ook anderen aanspreken op hun verantwoordelijkheden en gedrag. De conciërge als veiligheidscoördinator fungeert zo als een spin in het web.

Lees meer over de functie, taken en rol van de veiligheidscoördinator in het CSV-informatieblad **Een veiligheidscoördinator geeft schoolveiligheid vorm**.

**Tip:** maak duidelijke afspraken wie welke rol heeft in het kader van leerlingbegeleiding en veiligheid.

## Oppassen



Laatkomers en strafklanten opvangen; EHBO verlenen; een verdrietige leerling oppeppen; een agressieve leerling afkoelen; deze voorkomende werkzaamheden vinden veelal plaats in een één-op-één-situatie. Belangrijk is dat het oop ook de eigen veiligheid in acht neemt; aandacht heeft voor eigen kwetsbaarheid. Vanzelfsprekend kan een medewerker die zijn nek uitsteekt voor de veiligheid van de school (mits binnen afgesproken kaders) rekenen op de steun van de schoolleiding. Niets is zo funest voor het onderling vertrouwen als de schoolleiding (openlijk) het oop afvalt.

## Beschuldiging

Eén-op-één-situaties mogen niet leiden tot emotionele chantage of valse beschuldigingen inzake intimidatie. Het oop doet er goed aan te handelen met oog voor eigen veiligheid. Openheid is hierbij het sleutelwoord, van een open deur, zichtbaarheid, tot het informeren van direct leidinggevenden over contacten met leerlingen en incidenten. Een schoolgedragscode bijvoorbeeld voor één-op-één-contacten met leerlingen kan hierbij voor alle personeelsleden houvast bieden.

Zie hiervoor de informatie in de CSV-informatiebladen **Gedragsregels op school** voor po en vo.

## Bedreiging

Zegt die leerling tegen me: "Wacht jij maar ...". Ik zeg: "Ga je dreigen? Loop maar even mee naar de schoolleiding. Voor me uit graag." Hebben we een gesprek. Zegt de schoolleiding: "Hij heeft het niet zo bedoeld." Daarmee was het klaar. Ik voelde me zo te kakken gezet.

Conciërge

In hun functie staat het oop in de frontlinie naar leerlingen, ouders en andere bezoekers. Omdat zij vaak corrigerend moeten optreden, worden sommigen agressief benaderd of zelfs bedreigd. Een school die veiligheid serieus neemt, kan dergelijke bedreigingen niet negeren. Steeds meer scholen doen aangifte tegen een leerling die een personeelslid bedreigt, gevolgd door een schorsing en een gesprek met de ouders (bij minderjarige leerlingen). Weerbaarheid tegen agressie en geweld begint met duidelijkheid aan de voordeur.

**Tip:** biedt het oop bescherming.

In de CSV-informatiebladen **Agressieve ouders** en **Agressie tegen personeel** leest u wat de school moet doen als er zich onverhoopt een incident voordoet en krijgt u adviezen waarmee u het risico op een incident kunt beperken. In het CS-informatieblad **Geweld melden of niet** vindt u informatie over en een route voor het melden van strafbare feiten en aangifte doen.

## Opvang

Kom ik aanrijden, zie ik voor het hek van de school een man één van onze leerlingen rake klappen verkopen. Allemaal leerlingen eromheen. Niemand deed iets. Ik eropaf: Ik zeg: "Meneer, dit kan toch niet de bedoeling zijn. Gaat u mee naar binnen, dan praten we erover." Hij zegt: "Ze luisteren niet, ik kom nog terug, mijn zoon wordt door vijf van die jongens gepest", en hij loopt weg. Ik ben erin gestapt zonder na te denken. Wat als hij zich tegen mij gekeerd had? Vanmorgen kreeg ik applaus in de personeelskamer. Verder is er niet meer over gesproken. Ik loop nog helemaal te trillen als ik bedenk hoe anders het had kunnen lopen. Mijn collega zegt dat ik eigenlijk met de vertrouwenspersoon moet gaan praten ...

Conciërge

Een oop'er is vaak een levend vangnet. Maar wie vangt, zeker na een ingrijpend incident, de oop'er op? Allereerst moet een oop'er die een bijdrage heeft geleverd aan de schoolveiligheid kunnen rekenen op de onvoorwaardelijke steun van de schoolleiding. Zowel in morele als in materiële zin, in aandacht, tijd en gespecialiseerde voorzieningen. Daarnaast kan de vertrouwenspersoon zorgen voor opvang en begeleiding.

Met het oog op voorzieningen doen scholen er goed aan zich te oriënteren op de dienstverlening die hun arbovoorziening biedt, contacten te leggen met Maatschappelijk Werk in de regio en met de plaatselijke afdeling van Slachtofferhulp. Dit met het oog op persoonlijke begeleiding van getroffen personeelsleden.

## Opvallend

Opvallend is dat op veel scholen een concrete taakinvulling voor oop in relatie met veiligheid ontbreekt. Natuurlijk luistert een cateringmedewerkster of medewerker van de administratie naar een huilende leerling, maar hoe verder? Natuurlijk neemt een conciërge poolshoogte bij een wachtende auto, verwijderd ongewenste bezoekers, springt tussen agressieve leerlingen, loopt mee met een docent om een lastige leerling tot de orde te roepen. Maar wat aan handelingen van hem/haar verwacht wordt staat meestal niet op schrift, zoals bijvoorbeeld: "Het ingrijpen bij conflictsituaties conform vooraf gemaakte afspraken. [...] De conciërge verricht werkzaamheden binnen de gemaakte werkafspraken, regels en voorschriften." (Uit: **FUWA-po voorbeeldfunctie AOb**).

Scholen zouden hun oop houvast en bescherming bieden als zij leidraden opstelden voor:

- ingrijpen bij conflictsituaties tussen leerling-leerling, personeelslid-leerling, externe-leerling, in het schoolgebouw, op het schoolterrein, in de omgeving van de school;
- verwijderen van ongewenste bezoekers uit het schoolgebouw;
- aanspreken van personen die zich op het schoolterrein ophouden;
- aanspreken van bestuurders die voor de school wachten;
- omgaan met bedreigingen die zij beluisteren, die tegen hen gericht zijn.

Boeman en beschermengel, beiden hebben bescherming nodig!

## Iets meemaken is iets anders dan er iets van leren

Incidenten en calamiteiten vragen om evaluatie en terugkoppeling. Iets meemaken is iets anders dan er iets van leren. Juist deze gebeurtenissen maken een gedragslijn zichtbaar of brengen hiaten daarin aan het licht. Scholen die in kaart brengen wat wel of niet werkte kunnen daar bij een volgend incident hun voordeel mee doen.

Bovenstaande informatie, bijvoorbeeld onder het kopje 'Oppassen', kan ook gebruikt worden in de opleiding 'Beveiliging' van de regionale opleidingscentra. Voorkomen is tenslotte beter dan genezen.

## Scholing

Binnen veel conciërge- en oop-functies is het ook van belang dat de medewerker goed kan omgaan en communiceren met leerlingen, onderwijspersoneel, ouders en overige bezoekers van de school. Aan de sociale en communicatieve vaardigheden en het pedagogisch inzicht van conciërges worden steeds hogere eisen gesteld.

Centrum School en Veiligheid heeft daarom het **scholingsaanbod** voor conciërges en pedagogische conciërges in kaart gebracht.