



Sociaal Veilig Onderwijs



Thema Veiligheidsbeleid



www.stichtingveiligonderwijs.nl

Veilig Onderwijs Magazine colofon

Bestuur

Gerard van Beelen, voorzitter SVO

Peter van Duijl, secretaris penningmeester

Iedere dag veilig onderwijs

Gerard van Beelen, voorzitter

Ingrid van Beelen

Els Hendrikse

Binnendienst

Els Hendrikse, directeur SVO

Marja van Rijswijk, public relations

Wim Fournier, opmaak redacteur

Wim Overgaauw, redactielid

Marc Boss, redactielid

Buitendienst

Ton Hesel, beleidsmedewerker,
vertrouwenspersoon, landelijk

Marjolein Nijssen, counselor, mediator regio
midden

Audrey Vrijhoef-Pocorni, mediator,
vertrouwenspersoon, Noord Holland

Charine Resink, mediator, Zuid Holland

Marylane Linger, mediator,
vertrouwenspersoon, Noord Holland

Ina de Jonge, counsellor, mediator, regio
Noord-Oost

Mathilde Hol, mediator, regio Friesland

Kelly van der Zee, toegepast psycholoog

Sandra Ammerlaan, coach, counsellor, regio
Utrecht

Ingrid van Beelen, gastdocent

Willem Konink, gastdocent,
beleidsmedewerker

Daniëlla den Iseger, mediator, coach en
beleidsmedewerker, Noord Holland

Bas Fraaije, mediator, Limburg

Leo Heldens, mediator, Limburg

Joep Peter, mediator, coach, Limburg

Ellenor Spreeuw, coach Noord-Holland

Emilie ter Pelkwijk, vertrouwenspersoon,
regio Noord

Doris Alofs, mediator, regio Zuid

Nacira Choaibi, vertrouwenspersoon,
counsellor, toegepaste psycholoog,
schoolmaatschappelijk werkster, regio Zuid
Holland

José Lenders, coach, counsellor, mediator,
gastdocent, regio Zuid

Jannie Kamerman, coach, regio Midden en
Zuid-Holland

Petra Ackermans, mediator, regio Zuid

Isabelle Hulsman, mediator, coach,
Zuid-Holland

Wim Overgaauw, gastdocent, observant

Inhoud

- 2 **De politie op school**
Politie die zich pro-actief instelt op wat er zich op school afspeelt
- 4 **Beste lezer,**
'Het Sociaal Veiligheidsbeleid' is het thema in dit magazine
- 5 **Uitkomsten evaluatie zijn stralend mooi**
Een bruikbaar beleid kenmerkt zich door simpele regels
- 6 **Thema sociaal veilig onderwijs**
In een paar zinnen schrijft de Inspectie hoe het schoolklimaat moet zijn
- 8 **Uw levend schoolbeleid, laat uw school stralen**
Beleid voeren. Een voortgaand, zich evoluerend proces
- 10 **Sociaal veiligheidsbeleid**
Dat is iets waar de school initiatief in moet nemen
- 12 **Vijf jaar Passend Onderwijs. Wat zijn de resultaten?**
Wat zijn de resultaten?
- 14 **De (externe) vertrouwenspersoon**
Zonder bereidheid tot elkaar te komen is bemiddeling uitzichtloos
- 16 **Toch samen tot en oplossing gekomen**
'Integratie' is wel een van de moeilijkste opdrachten
- 18 **Welkom op sociaal media**
Ilayda Akdeniz kreeg de gelegenheid om een gastles te geven
- 20 **Onze dienstverlening**
Wij helpen bij het realiseren of herstellen van een sociaal veilig klimaat
- 21 **Vliegschaamte**
De 'column' van Marc Boss
- 22 **Werkvormen binnen mediation, de meerwaarde**
Bewustwording van motieven voor eigen en andermans gedrag

UITGEVER:

DNB GROEP B.V.

RECEPTIE@DNBGROEP.NL

WWW.DNBGROEP.NL



DNB GROEP
SOCIALE EN MAATSCHAPPELIJKE PUBLICATIES

DE UITGEVER EN STICHTING VEILIG ONDERWIJS ZIJN NIET VERANTWOORDELIJK VOOR DE INHOUD VAN DE ADVERTENTIES. NIETS UIT DE ADVERTENTIES MAG WORDEN GEKOPIEERD EN/OF VERSPREID ZONDER SCHRIFTELIJKE TOESTEMMING VAN DE UITGEVER.



Vanwege intake gesprekken kom ik op veel scholen in het hele land. Vaak gaan deze gesprekken over de 'tools', die wij scholen kunnen bieden en hoe zij daarmee weer vooruit kunnen op het gebied van sociale veiligheid.

Het is inderdaad zo dat scholen al heel erg ver komen, als zij ons op hun maat hun schoolbeleid laten formuleren en gebruik maken van onze aanvullende diensten. Want iedereen –ook ouders– kunnen zich dan in dit beleid vinden. Dit gebeurt doordat ouders zich zullen conformeren aan dit beleid, wanneer hun kind op school komt. En het personeel is betrokken geweest bij het formuleren van het beleid. Personeel en ouders zijn akkoord gegaan met het beleid middels de ondertekening van het contract. Vanzelfsprekend mag het bevoegd gezag verwachten dat alle betrokkenen bij de school zich houden aan het schoolbeleid.



Els Hendrikse

Tijdens deze gesprekken hoor ik heel veel hulpvragen. Dat kan een simpele vraag zijn: 'Hoe kan ik het beste omgaan met bepaald moeilijke situaties in de klas, of met ouders, of met leerkrachten? Tot ernstige vragen over omgang met geweld, vernieling of radicalisering. Helaas gebeurt dit laatste vaker en vaker. Zeker in de grote steden van ons land komen deze vragen aan de orde.

Nog onlangs ben ik weer uitgenodigd om op een school een gesprek te voeren, want de nood is hoog.

Nadat ik de auto heb geparkeerd, loop ik het schoolplein op. Het is tegen het uitgaan van de school en zie ik diverse ouders in groepen met elkaar staan praten. Er hangt een bepaalde sfeer, die ik moeilijk onder woorden kan brengen, maar ik voel me verre van veilig.

Dan ga ik de school binnen waar ook een onrustige atmosfeer is. Ook nu bekruipt mij het gevoel van onveiligheid. In de gangen zie ik leerlingen vechten en hoor ik ze tegenover elkaar verwensingen uiten met de engste ziektes.

Opening van zaken

Ik word ontvangen door een intern begeleider, haar gezicht staat zeer ernstig. We wachten even op de directeur. Op de gang wordt er nog harder gescholden, maar nu ook door volwassenen. De directeur komt binnen, geeft mij een hand en vraagt: "Hoor je dat?" Ik bevestig het dat het me niet ontgaat is.

De directeur gaat met een zucht zitten en zegt dat hij het fijn vindt dat ik er ben, want ze zitten met de handen in het haar.

Ik kijk naar de intern begeleider, waarvan ik zie dat de tranen over de wangen lopen. Je krijgt dan een gevoel dat hier wel wat aan de hand moet zijn.

Meestal vertel ik wat onze stichting kan doen en hoe de sociale zon weer kan gaan schijnen op school. Voor als nog is er even geen gelegenheid voor, want de directeur begint gelijk met zijn verhaal.

"Ik ben hier nu anderhalf jaar in dienst. Voor mij zijn er zes directeuren geweest in zes jaar tijd. Ik ben hier aangesteld om het team op één lijn te krijgen. In het begin lukte me dat aardig. Na de zomervakantie kregen we nieuwe leerlingen waaronder uit een gezin van andere afkomst. Nu ben ik ook van die afkomst, maar ik ben hier wel geboren en getogen en dat mag ook niet uitmaken, vind ik. Maar dit ouderpaar begon de klagen dat het financieel verslag van de school niet klopte en dat er meer informatie moest komen. Zij begonnen me te beschuldigen van diefstal, terwijl ik niet over de financiën ga. Er zijn gesprekken gevoerd, waarvan wij dachten dat er daarbij goede afspraken zijn gemaakt.

Toch gaat het maar verder. Ouders worden benaderd door dit echtpaar en andere ouders pikken dat niet. Ook leerkrachten worden benaderd door ouders, die dit ouderpaar steunen en zij sympathiseren met deze ouders. Ik weet niet wat er allemaal achter mijn rug om gebeurt, maar ik heb er geen zicht meer op. Onderhand word ik per telefoon bedreigd door kennissen van het ouderpaar, die overigens niets met de school te maken hebben. Op een dag ben ik aangesproken door een leerkracht met de uitspraak; 'dat ik ook maar een van die anderen ben en ik het op een coup heb laten aankomen'. Ook werd me gevraagd of ik niet door heb dat er nu kliekvorming op school gaande is.

Op teambijeenkomsten heb ik dit willen bespreken, maar de helft van het team komt gewoon niet opdagen. De banden van mijn auto worden lek gestoken en mijn auto is bekrast. Ik weet niet meer wat ik moet doen”.

Er valt een stilte

Oh, vandaar mijn gevoel, dacht ik. Op mijn vraag, hoe het nu met de leerlingen gaat, antwoordt de intern begeleider het volgende: “Ik probeer echt de leerlingen te begeleiden, maar sommige ouders willen niets met mij te maken hebben”. “Waarom dan niet?” is mijn vraag. “Omdat ik, volgens die ouders, kies voor teamleden die niet aan hun kant staan. Bovendien is dit niet werkbaar meer. Ook ik voel me niet veilig meer”, is haar antwoord.

Ik resumeer wat ik zoal heb gehoord en vraag of ik het goed begrepen heb. Er komt van beiden een bevestigend antwoord.

Ik concludeer dat ik het allemaal wel erg heftig vind en dat er wel erg veel provocatie gebruikt wordt en dat er van radicalisering sprake is. Op mijn vraag of dit klopt, krijg ik van beiden opnieuw een bevestigend antwoord.

Waarop ik stel dat deze gebeurtenissen gemeld moeten worden bij de politie.

Zowel de directeur als de interne begeleider kijken me zwijgend aan.

Hierop vraag ik: “Waar is de politie?”

Hierop zegt de directeur: “We kunnen alles wel melden bij de politie, en eenmaal aanwezig kunnen ze vaak niets doen. Bovendien kan de politie op school juist voor onrust zorgen”.

Ik ben daar niet van overtuigd en vraag of er melding van de vernielingen aan de auto is gedaan bij de politie. Het antwoord is dat de politie gezegd zou hebben, dat de directeur verantwoordelijke is voor alles wat er op school gebeurt. Bovendien komt het de naam van de school ook niet ten goede als de politie op school moet komen.

Ik informeer dan of er geen samenwerking is met de gemeente en politie, want dit zijn strafbare feiten die er gepleegd zijn. Het inschakelen van de politie, die dan dus op school komt, kan ook een positieve uitwerking hebben.

De intern begeleider zegt dat zij dit graag wil, maar tegen wordt gehouden door ouders en teamleden. Heeft u een goed advies voor ons?

Zeker heb ik een advies. Ik weet dat in zulke ernstige situaties een goede samenwerking met de politie gewenst en noodzakelijk is. Het gaat hier immers over strafbare feiten en ook iets wat lijkt op radicalisering. Beide zaken zijn zeer ongewenst op een school.

Verschaft duidelijkheid in beleid

In deze situatie adviseer ik een goed passend beleid op te stellen en toe te passen. Op een manier dat het zichtbaar en voelbaar is in de school. Iedereen moet dus weten waar hij of zij aan toe is. Om eerst zo het team op één lijn te krijgen, maar ook dat ouders weten dat er grenzen zijn.

Indien dat niet lukt, adviseer ik een screening in het team. Pas als er daarin duidelijkheid is, wordt de situatie weer werkbaar en komen de leerlingen ook weer in beeld.

De bewustwording

Onze beleidsmedewerker heeft in nauwe samenspraak met het team voor de school een toepasselijk beleidsstuk opgesteld. Zo is er draagvlak ontstaan en weet iedereen waar hij of zij aan toe is.

Daarna is er een ouderavond georganiseerd waarbij het onderdeel ‘ouders’ aan de orde is gesteld. Ook de ouders weten nu wat het beleid van de school inhoudt. En waarvoor het bedoeld is.

De ouders, die het niet met het beleid eens zijn, staat het vrij hun kinderen van school te halen. Ouders kunnen in middelen ervaren hoe de school weer veilig is en er een gemoedelijke sfeer groeit. Dat leidt tot een positief effect. Het effect is dat er meer aanmeldingen van nieuwe leerlingen binnenkomen.

Er is recent ook contact opgenomen met de politie om tot een goede samenwerking te komen. Er is een goed gesprek gevoerd met de politie en met de gemeente. Er is afgesproken dat de politie zich pro-actief instelt op wat er zich op school afspeelt.

Zo is er weer vertrouwen in elkaar en de schaamte om de politie in te schakelen is verdwenen.

Els hendrikse, directeur SVO

Meer weten?
contact@stichtingveiligonderwijs.nl



Beste ondernemers, adverteerders en sponsors

De functie van het SVO Magazine is, de ondersteuning van de Stichting Veilig Onderwijs in haar doelstelling de sociale veiligheid op scholen te bevorderen.

De unieke situatie is, dat het blad uitgegeven wordt door een commerciële uitgever die het voortbrengen en verspreiden van het blad bekostigt uit advertentie inkomsten. Advertenties die verworven kunnen worden op grond van de functie die het blad vervult.

Zo kan het blad -voor de ontvanger kosteloos- ruim verspreid worden op scholen in ons land.

Op deze manier wordt het blad 'belangeloos' en in alle neutraliteit gepubliceerd.

De uitgever legt de verantwoordelijkheid voor de redactionele inhoud bij de Stichting Veilig Onderwijs en vrijwaart de adverteerders daarmee van commerciële beïnvloeding van de inhoud van het blad.

De redactie voert haar werkzaamheden uit onder verantwoordelijkheid van de directie van de SVO.

De redactie kan zich 'neutraal' opstellen tegenover meningen, opvattingen en doelstellingen van anderen. In beginsel schrijven we 'niet oordelend'.

*Gerard van Beelen,
SVO voorzitter*

Heeft u vragen, mail ons dan op contact@stichtingveiligonderwijs.nl

Als thema hebben we dit keer gekozen voor het onderwerp Veiligheidsbeleid. Iets waar de Inspectie van het onderwijs 'op toeziet'. Maar het blijft niet bij kijken alleen wanneer geconstateerd wordt dat 'het' onvoldoende is. Om vast te stellen of het voldoende is dient het 'Onderzoekskader' wat de Inspectie hanteert. En op bladzijde 18 van de beschrijving van dit onderzoekskader voor het toezicht, komen we het onderwerp van ons thema tegen. Wat daar staat, als u daar als school niet aan kunt voldoen, dan moet er toch wat gebeuren.

Kwaliteitsgebied Schoolklimaat

Het hele document betreffende het onderzoekskader omvat 116 pagina's. Het gedeelte waarin het over het schoolklimaat gaat omvat een halve bladzijde.

"Niet zo moeilijk", zou je denken. Niet zo moeilijk, de zorg voor de sociale veiligheid op school.

Het document stelt vast: 'De school heeft een veiligheidsbeleid, gericht op het voorkómen, afhandelen, registreren en evalueren van incidenten'. Dat beleid moet dan wel 'beschreven' zijn. Er moet een document voorhanden zijn wat u bij navraag kunt overleggen.

Daar ontbreekt het nog wel eens aan. En u wilt ook niet dat het beschamend is, wat u kunt voorleggen als daar om gevraagd wordt.

En een boel tekst -digitaal of op papier- zegt ook niet alles. Want de volgende vraag is; of dit 'voorkómen, afhandelen, registreren en evalueren van incidenten' gemonitord wordt. En als daar aanleiding toe blijkt, of de school dan maatregelen treft om de situatie te verbeteren. Als u daar 'ja' op zegt, kan het zijn dat u gesuggereerd wordt; 'vertel'.

Dan wordt toch verondersteld dat u een inhoudelijk verhaal afsteekt.

Gedragen beleid

Er moet iemand op school aangewezen zijn die erop aangesproken kan worden wanneer er een voorval is, of nog voordat het zover is dat er zich iets voordoet wat niet door de beugel kan. Het is dan niet genoeg wanneer die persoon een stuk tekst kan voorlezen uit een document. De werkelijkheid vergt dan meer.

Je kunt het dan niet hebben dat je als aangesprokene daarin alleen staat. Het beleid van de school is iets wat door elk van de teamleden gedragen moet worden en door het gehele team. Met z'n allen laten zien waar je voor staat. Een eenheid vormen, zo goed als vader en moeder dat moeten doen.

Het kan niet zo zijn dat wat bij de ene leerkracht 'mag' bij de ander niet mag en dat andere teamleden zich hier juist 'onzeker' in betonen. Dat nodigt uit tot 'uitproberen'.

Het beleid moet je 'samen' inhoud en strekking geven. Daar moet je het samen over hebben en het met elkaar eens worden. Geregeld. Elke teamvergadering bijvoorbeeld.

Als het goed is, levert dat een beleving op. Elke school heeft 'een naam' in de buurt of regio waar die staat. Graag 'een goede naam'.

Eén van de manieren waarop een school een goede naam krijgt is door eenduidigheid. Eenduidigheid in de manier van doen, eenduidigheid in het optreden tegen onhebbelijkheden. Laten zien waar je voor staat. Een goed beleid geeft uitstraling. Slecht beleid ook.

Net doen alsof het onderwerp niet aan de orde is, houd je als school op den duur niet vol.

Wim Fournier, redacteur





Uitkomsten evaluatie zijn stralend mooi

Een school die bij de Stichting Veilig Onderwijs het predicaat 'sociaal veilige school' heeft behaald, daar komen wij elk jaar terug voor een evaluatie.

Voordien wordt dan een 'monitoring' gedaan waarbij in contact met leerlingen, teamleden en ouders vastgesteld wordt dat aan de doelstellingen van het veiligheidsbeleid wat de school hanteert in voldoende mate wordt tegemoet gekomen.



Stichting
Veilig Onderwijs

ANBI

Voor uw sociaal
veiligheidsbeleid!



Uitgegeven door: Stichting
Veilig Onderwijs

www.stichtingveiligonderwijs.nl
0346-550655

De uitreiking van het predicaat komt meestal voort uit een eerdere hulpvraag van de school. Zo ging het ook in dit geval. De hulpvraag van de school bestond uit één woord: "Help". Door een naar voorval had de school een imago schade opgelopen. Zogezegd, men had wel een stukje beleid liggen, maar wist toch niet goed hoe hiermee omgegaan moest worden.

Wat men op deze school aan beleidsstukken had liggen, hebben ze ons opgestuurd zodat we konden zien in hoeverre dit compleet was en er eventueel aan ontbrak. En zoals meestal het geval is geeft dit eerste onderzoek aanleiding tot een evaluatie gesprek om samen te kijken wat de school al heeft liggen en wat hiervan passend is en wat niet en wat daar nog bij moet komen.

Met wat daaruit komt gaan we aan het werk en in overleg met de school komt er een compleet beleidsstuk wat 'op maat' voor de school is gemaakt, dus passend is in deze praktijksituatie en daardoor voor iedereen werkbaar en bruikbaar is. Samen met de directeur en intern begeleider kijken we of het compleet is. Bij akkoord leveren we het schoolveiligheidsbeleid af. Dat betekend voor ons een nulmeting. Het uitgangspunt voor de eerste evaluatie na een jaar. Dan kijken we samen of het beleid functioneert en wat er eventueel aan geschaafd kan worden.

Werkbare situatie

Ieder teamlid kan zich inleven in de gedragsregels, die in korte en heldere protocollen geformuleerd zijn voor goede afspraken. Afspraken die behelzen hoe men met elkaar omgaat. Dat is door en voor teamleden onderling, teamleden met leerlingen en teamleden met ouders. Dat houdt ook in wat de grenzen zijn van het betamelijke en wanneer er sprake is van een incident en hoe daarmee om te gaan.

Omdat het beleid 'levend' moet worden uitgevoerd gebruiken we korte protocollen

van helder beschreven afspraken, zodat er niet gezocht hoeft te worden in een dikke map met bladzijden vol geschreven tekst.

Juist die korte heldere afspraken, beschreven in deze protocollen, zorgen voor een duidelijke gedragscode hoe men met elkaar omgaat en ook hoe er om wordt gegaan met de regels.

Na het afleveren vierten we graag een feestje, want de school krijgt het predicaat 'sociaal veilige school' zodat zij aan een ieder die de school bezoekt kan laten zien dat iedereen op de school werkt aan de sociale veiligheid.

Evaluatie

Na een jaar neemt de coördinator contact op met de school voor bespreking van de uitkomsten van de vragenlijsten en de evaluatie van het gevoerde beleid. 'Laat het nog wat te wensen over'?

In het geval van de school met de hulpvraag waar dit artikel mee begon heb ik die evaluatie uitgevoerd en de uitkomsten waren verrassend positief. De sociale veiligheid was binnen een jaar al stukken verbeterd. Hierop heb ik samen met de directie van de school het beleid nog wat bijgesteld en heeft het predicaat haar waarde behaald en gehouden.

Daarom werk ik graag met scholen aan hun schoolveiligheidsbeleid, zodat ook deze school weer gaat stralen van sociale veiligheid. Dat is dus waarom ik het zo mooi vindt om met scholen te werken aan hun sociale veiligheidsbeleid. Juist, om de scholen te laten stralen van geluk en veiligheid.

De externe-vertrouwenspersoon en beleidsmaker

Wilt u ook dat u school straalt van sociale veiligheid?

Neem dan gerust contact met ons op.

Tel.nr. 0346550655

e-mail contact@stichtingveiligonderwijs.nl.



Sociaal
Veilig Onderwijs



Thema Veiligheidsbeleid

SCHOOLKLIMAAT (SK)

SK1. Veiligheid

Schoolleiding en leraren dragen zorg voor een veilige omgeving voor leerlingen.

Basiskwaliteit

De school zorgt voor de sociale, fysieke en psychische veiligheid van de leerlingen in en om de school gedurende de schooldag. Dit blijkt onder andere uit de beleving van de veiligheid en het welbevinden van leerlingen. De school monitort dit ten minste jaarlijks.

De school heeft een veiligheidsbeleid (beschreven in het schoolplan of een ander document), gericht op het voorkomen, afhandelen, registreren en evalueren van incidenten. Als de uitkomsten van de monitoring daartoe aanleiding geven, treft de school maatregelen om de situatie te verbeteren. De school heeft een persoon als aanspreekpunt als het gaat om pesten en voor coördinatie van het beleid tegen pesten. Schoolleiding en leraren voorkomen pesten, agressie en geweld in elke vorm en treden zo nodig snel en adequaat op. De uitingen van leerlingen en personeel zijn in lijn met de basiswaarden van de democratische rechtsstaat.







Uw levend schoolbeleid, laat uw school stralen

Sinds de invoering van de wet “veiligheid op school” doen scholen hun best daar ook uitvoering aan te geven. De wet zegt dat scholen er zijn voor de schoolveiligheid.

De vraag die ik vaak van schooldirecteuren en besturen krijg, is: ‘Hoe dat dan moet’?

Bij veel gesprekken die ik voer worden mij vaak grote, dikke mappen getoond. Hierin staat alles beschreven en toch lukt het niet om de school veilig te laten zijn. Op mijn vraag of er iemand van het team is die iets van de inhoud weet, krijg ik vaak het antwoord ‘nee’. Ook wordt mij verteld dat het een geworstel is om al die letters om te zetten in iets wat leeft.



Els Hendrikse

Je hoort vaak opmerkingen over dikke mappen, en dat schoolteams door al die letters de kern van het beleid niet meer zien. Of scholen hebben helemaal niets liggen. Geen beleid is immers ook een beleid, alleen zitten ze dan wel met het probleem dat niemand weet waar die aan toe is.

Vaak vertelt een directeur dat hij te maken heeft met een (te) jong schoolteam, waarbij hij ervaart dat ouders vaak meer weten over beleid dan leden van het schoolteam zelf. De jonge groepsleerkrachten voelen zich ondergesneeuwd, omdat zij niet om weten te gaan met assertieve ouders.

Zo’n gevoel van ondergesneeuwd zijn is zeker niet nodig als er heldere afspraken liggen tussen ouders en school. Ouders conformeren zich dan immers aan het beleid van de school bij aanneming van hun kind op die school. Je doet er wel goed aan om die afspraken dan ook te communiceren met de ouders van kinderen die nieuw op school komen.

Een ander belangrijk punt is natuurlijk ook dat er in de opleidingen van leerkrachten aandacht wordt besteed aan het formuleren van veiligheidsbeleid en het toepassen daarvan.



Er zitten scholen werkelijk met hun handen in het haar en soms gaat het zover dat scholen een schade imago hebben. Een onveilige en onhoudbare situatie is ontstaan, doordat niemand weet waar hij/zij aan toe is.

Dan heerst er een doffe ellende en die dofheid straalt de school dan ook uit. Dat kan natuurlijk niet de bedoeling zijn van de wet.

Beleid als een belevenis

Uit mijn ervaring zie ik dat directeuren, schoolteams en besturen echt hun best doen om hun scholen te laten stralen. Zij zijn zoekende naar antwoorden 'hoe dit te doen'.

Dan vertel ik hoe wij te werk gaan.

Wij zijn een onafhankelijke partner in het onderwijsveld, en werken samen met de school aan een levend, sociaal veiligheidsbeleid.

Het is dan niet de bedoeling dat dit een papieren tijger wordt. Het komt erop aan deze heldere afspraken (dagelijks) te laten

terugkeren in besprekingen binnen het team, zodat de teamleden weten waar zij aan toe zijn en zij dit beleid in het dagelijks leven van de school kunnen uitvoeren.

Een voortgaand evoluerend proces

Als wij samen werken met de school om een beleid op te stellen, dat te monitoren, te evalueren en daarna -indien nodig- het beleid bij te stellen met het team, dan zijn de regels voor een ieder helder en kan dit ook dagelijks uitgevoerd worden. Beleid voeren is een voortgaand en zich evoluerend proces. Er zijn steeds weer nieuwe ervaringen. Inzicht groeit.

Dit klinkt simpel en eigenlijk is het ook zo. In de praktijk horen wij dat er door onze inzet de sociale veiligheid in de beleving van het schoolteam, de leerlingen en zelfs de ouders voelbaar wordt.

In veel gevallen laten wij scholen stralen en gaan leerlingen en leerkrachten/docenten met een fijn gevoel naar school, omdat zij zich daadwerkelijk veilig voelen in school. De sfeer in en buiten de school is zo veilig, dat de uitstraling van de school een grote glimlach geeft.

Voor de leerling betekent dit: 'Ja, ik ben graag op deze school, want ik voel me veilig en prettig.'

Voor de leerkracht betekent dit: 'Ik weet in alle gevallen wat ik kan doen, als er vragen zijn of incidenten zich voordoen, met mijn collega's, met leerlingen of ouders. Dit komt door de heldere afspraken, die er zijn binnen mijn school.'

Ouders weten wat het schoolbeleid voor hen inhoudt. Zij zullen sneller kiezen voor uw school, omdat zij zien dat uw school werkt aan de sociale veiligheid. Zij ervaren dit door de uitstraling van veiligheid en zien dan hun kinderen groeien in het leerproces.

Niets is mooier dan een sociaal veilige school te zijn door uw veiligheidsbeleid en dit uit te stralen. Ik wens u allen de stralen sociaal veilige school.

*Els Hendrikse,
directeur Stichting Veilig Onderwijs*

Wilt u meer informatie of een afspraak hierover voor een vrijblijvend gesprek?

Onze website; www.stichtingveiligonderwijs.nl

Telefoon 0346-550655

Mail: contact@stichtingveiligonderwijs.nl.





Tot het einde van de vorige eeuw werd veiligheid gezien als een taak van de overheid. Nationaal en internationaal is deze filosofie de laatste 25 jaar veranderd. Burgers, ondernemingen en organisaties zijn hier nu medeverantwoordelijk voor geworden. Veiligheid binnen een schoolsysteem, is iets waar leerkrachten, ouders en kinderen een rol in hebben, maar waar volgens de Rijksoverheid de school het initiatief in moet nemen (Veiligheid op school, 2015).

De Overheid definieert sociale veiligheid op school als een plaats, waar een prettige sfeer heerst en waarbij ongepast gedrag, intimidatie en agressie worden voorkomen. De veiligheid is belangrijk voor kinderen en jongeren om te mogen ontdekken waar grenzen liggen, fouten te maken, om te leren verantwoordelijkheid te nemen en daarop te worden aangesproken.

Volgens de PO-raad hebben scholen steeds meer te maken met digitaal ongewenst gedrag, digitaal pesten, agressie, discriminatie, seksueel grensoverschrijdend gedrag, kindermishandeling en huiselijk geweld, radicalisering en antisemitisme.

Preventief kan hieraan gewerkt worden door een veiligheidsplan op te stellen, waardoor ongewenst gedrag op tijd signaleerd wordt.

Om de school als systeem veilig te maken, en agressie tegen te gaan, zal de school een duidelijke structuur moeten bieden en niet bang moeten zijn om in te grijpen. Door duidelijkheid te bieden over regels en straffen, zullen niet alleen de leerlingen zich veilig voelen, maar ook de leraren en de ouders zullen tevreden zijn.

Een belangrijke taak voor de school is om dit systeem gezond te houden. De betrokkenheid van de leerlingen kan hier een goed instrument voor zijn. Daarnaast is het een goed middel om ouders te betrekken bij de activiteiten die op school plaatsvinden. Hierdoor worden problemen sneller signaleerd en kan ongewenst gedrag of agressie voorkomen worden.

Met name op het gebied van pestgedrag is samenwerking met de ouders de enige manier om hier grip op te krijgen.

Pesten

Internationaal gezien ligt het percentage Nederlandse jongeren dat structureel ongewenst en pestgedrag vertoont onder het gemiddelde. Maar digitaal ongewenst gedrag en pesten komt volgens de Rijksoverheid juist steeds vaker voor. Digitaal pesten vertoont veel gelijkenissen met traditioneel pesten, maar de dreiging vindt dan niet meer alleen plaats op het schoolplein, maar dringt door tot in de slaapkamer van de leerling. Chats en beeldmateriaal blijven voor altijd online en iedereen kan meedoen. Meelopers kunnen thuisblijven en toch het gevoel hebben dat ze erbij horen. Pesten kan het gevoel van sociale veiligheid

enorm aantasten, niet alleen bij degene die gepest wordt, maar ook bij de rest van de klas.

Een oplossingsgerichte manier om pesten en agressie tegen te gaan, is aandacht schenken aan de groepsdynamische processen in de klas. Door in te grijpen in de groepsdynamiek, kan de leraar de veiligheid binnen de klas versterken.

Agressie

Naast de aandacht voor kinderen die het doelwit zijn van ongewenst gedrag, moet de school ook optreden tegen agressief gedrag. Dit kan verbaal geweld zijn, zoals uitschelden of de ander opzettelijk kwetsen. Het kan ook fysiek geweld zijn, gericht op een leerling of leraar.

In enkele gevallen gebeurt het door ouders tegen de leraar. Voor de leraar is het ook belangrijk om zich veilig te voelen. De school moet hier duidelijk beleid op voeren en de leraren hierin ondersteunen. Uit onderzoek van de Radboud Universiteit blijkt, dat er bij 81% van de scholen in het primair onderwijs, aandacht is voor sociaal cognitieve ondersteuning van docenten. 65% Besteedt aandacht aan regels en het omgaan met incidenten en maar 57% van de scholen maakt gebruik van een veiligheidsprotocol en een incidentenregistratiesysteem. Verder blijkt dat 60% van de scholen aandacht besteedt aan bekendheid van schoolregels bij leerlingen en ouders, lesgeeft over agressie en geweld, en afspraken over veilig internetgebruik maakt.

Radicalisering

Voor scholen die te maken hebben met radicalisering zijn er verschillende programma's ontwikkeld om het te signaleren en aan te pakken. Het is de taak van de school om de jongeren de veiligheid te bieden om zichzelf te durven uiten. Als een jongere radicaliseert en zich afkeert van de maatschappij, dan moet de leraar weten hoe hij hiermee om moet gaan, om veiligheid te kunnen bieden aan de klas, de school en uiteindelijk de samenleving.

De leraar/docent is verantwoordelijk voor de veiligheid van leerlingen en moet dus ingrijpen als er sprake is van een onveilige situatie. Hierbij is het belangrijk dat duidelijk is wat de leraar wel en niet mag doen. Fysiek ingrijpen mag alleen ter verdediging van zichzelf of een ander.



Daarom is het belangrijk dat iedere school hier een goed beleid en protocol voor heeft, zodat de leraar weet hoe en wanneer hij moet ingrijpen. Afspraken hierover moeten worden vermeld in een veiligheidsplan, met daarin de individuele en gezamenlijke verantwoordelijkheden, de schoolregels en sancties. De schoolregels moeten in iedere klas besproken worden en er moet duidelijk gemaakt worden wat de consequenties zijn van het overtreden van de regels. Voor alle kinderen en alle leraren moeten deze regels eenduidig en duidelijk zijn. De school zal hier de leiding in moeten nemen want uiteindelijk is het de school die verantwoordelijk is voor de veiligheid van de kinderen en personeel.

Wettelijk kader

De Nederlandse overheid heeft op 4 juni 2015 de wet 'Veiligheid op School' aangenomen. Hierin worden scholen verplicht een sociaal veiligheidsbeleid te voeren. Verplicht is een 'Actieplan sociale veiligheid' en een 'Pestprotocol'. De school wordt verplicht cyberpesten aan te pakken. Er moet ook een persoon aangesteld worden die het anti-pestbeleid coördineert en die als vast aanspreekpunt fungeert.

Het veiligheidsbeleid moet periodiek gemonitord worden. De monitoring moet een actueel en representatief beeld geven waarin ook het welbevinden van de leerlingen, ouders en personeel moet worden meegenomen, en waarmee elke school de sociale veiligheid periodiek in kaart kan brengen. Hierdoor blijft de school op de hoogte van wat er leeft onder de leerlingen en het personeel op het gebied van pesten en geweld.

Het thema sociale veiligheid moet hoog op de agenda blijven, dit helpt het voorkomen van incidenten. En Sociale veiligheid gaat over veel meer dingen dan alleen pesten: Het gaat erom dat leerlingen het gevoel hebben om erbij te horen, dat er geen sociale uitsluiting is op school. Daarnaast is het belangrijk dat scholen de vrijheid houden om te kiezen voor een anti-pestprogramma dat aansluit bij de behoeften van hun leerlingen. Het effect van de programma's is bovendien sterk afhankelijk van de uitvoering. Alleen al het bespreekbaar maken van pesten vormt voor veel leraren een grote uitdaging. De school, ouders, jeugdhulp en gemeenten spelen hierbij een belangrijke rol. Een op maat gemaakt sociaal veiligheidsbeleid is hiervoor de noodzakelijke basis.

Ton Hesel, beleidsmedewerker SVO



In de zomer van 2014 werd de Wet passend onderwijs van kracht. Voor de evaluatie van proces en resultaten werd een consortium van onderzoeksinstituten en universiteiten gevraagd een grootschalig evaluatieprogramma uit te voeren. Voorjaar 2020 wordt de eindrapportage daarvan verwacht. Die rapportage is wat vervroegd, omdat er maatschappelijk en politiek behoefte bestaat kennis te nemen van en te discussiëren over de resultaten.

Passend onderwijs houdt de gemoederen in en rond onderwijs onverminderd bezig. Wat is er van alle (goede) bedoelingen terecht gekomen? De laatste tussenrapportage (de vijfde stand van zaken) uit 2019 geeft vermoedelijk al een goed beeld. De conclusies in de eindrapportage zullen waarschijnlijk niet al te veel afwijken van deze tussenstand.

De tussenstand uit 2019 betreft het primair- en voortgezet onderwijs. Het rapport richt zich op vragen, die in het publieke debat een belangrijke rol spelen; de hete hangijzers.

- Is het reguliere onderwijs in staat meer leerlingen een plaats te bieden, minder instroom speciaal onderwijs dus?
- Is het aantal thuiszitters afgenomen?
- Is toegang tot de ondersteuning verbeterd en krijgen docenten voldoende ondersteuning.
- En hoe lopen de geldstromen?

Onvermijdelijk moeten de onderzoekers het algemene beeld schetsen. De verschillende samenwerkingsverbanden en besturen maken eigen keuzen, de verscheidenheid is groot. Regionaal kan de situatie verschillen van de algemene conclusies uit de rapportage.

Blijven er meer leerlingen in het regulier onderwijs sinds de invoering van passend onderwijs?

Het motto van passend onderwijs is: Regulier onderwijs als dat kan, speciaal onderwijs als dat beter of nodig is voor een leerling.

Dat neemt niet weg dat de verwachting (en hoop) was dat invoering van passend onderwijs de instroom in het speciaal onderwijs zou doen verminderen.

Aanvankelijk bleek dat ook het geval. Tussen 2014 en 2016 nam het aantal leerlingen in het speciaal basis onderwijs en speciaal onderwijs af. Maar daarna neemt dit weer toe.

Voor het vso geldt wel een gestage geleidelijke afname, al stabiliseert het leerlingenaantal zich steeds meer.

Sinds 2010 neemt het totaal aantal leerlingen in het primair onderwijs (bao, sbo, so) overigens af. In de periode 2014-2018 met ruim 56.000 leerlingen. In 2018 waren er een kleine 7.000 leerlingen minder dan in 2017.

Zijn er minder thuiszitters?

Nee, in tegendeel. Het aantal leerlingen dat langer dan drie maanden thuiszit neemt toe in plaats van af. Gedeeltelijk wordt dat toegeschreven aan het feit dat het thuiszitten sinds enige jaren beter in kaart wordt gebracht, beter geregistreerd. Het gaat niet om grote aantallen.

Het is vooral een vraagstuk in het voortgezet onderwijs en ook daar gaat het niet om veel leerplichtigen. De inspectie komt gemiddeld op zo'n vijftien leerlingen per vo-samenwerkingsverband. Qua problematiek gaat het wel om ernstige gevallen. Veelal een combinatie van complexe problemen.

Het lijkt erop dat passend onderwijs hier (vooralsnog) geen oplossing weet te bieden.

Krijgen leerlingen in voldoende mate toegang tot ondersteuning?

Passend onderwijs moest de toegang tot ondersteuning voor leerlingen makkelijker en flexibeler maken. In plaats van de vele commissies, die voorheen indicaties stelden waarop leerlingen ondersteuning konden krijgen, bepalen samenwerkingsverbanden nu veel zelf.

Voor leerlingen, die extra ondersteuning behoeven, moet een ontwikkelingsperspectief (opp) opgesteld worden. Maar daar is geen diagnostiek voor nodig, de behoefte van de leerling is leidend. Idem voor verwijzing naar het speciaal onderwijs.

Daar is een toelaatbaarheidsverklaring voor nodig, maar samenwerkingsverbanden richten daarvoor zelf de procedure in. De zelfbepaling door samenwerkingsverbanden maakt dat er een groot palet aan verschillende invullingen ontstaan is.

De vraag of leerlingen in voldoende mate toegang tot extra ondersteuning hebben is daardoor moeilijk te beantwoorden.

Elk samenwerkingsverband bepaalt welke basisondersteuning elke school moet bieden, en hoe de extra ondersteuning gerealiseerd moet worden.

	2014	2015	+/-	2016	+/-	2017	+/-	2018	+/-
SBO	36.847	34.737	- 5,72%	33.869	- 2,5%	33.968	+ 0,29%	34.985	+ 3%
SO	31.105	29.655	- 4,66%	29.137	-1,75%	29.872	+ 2,52%	30.868	+ 3,33%
VSO	39.884	38.550	- 3,34%	37.917	-1,64%	37.660	- 0,68%	37.567	- 0,25%

Onderzoek onder intern begeleiders (po) en zorgcoördinatoren (vo) in 2018 toont dat, wat betreft de basisondersteuning, deze specialisten in hoofdzaak vinden dat hun school die in ruime mate realiseert.

Over het bieden van extra ondersteuning op school is men minder zeker. Nog niet de helft van de intern begeleiders (44%) vindt dat de eigen school dat in (zeer) ruime mate realiseert. In het VO zijn de zorgcoördinatoren positiever (68%).

Nieuwe mogelijkheden ondersteuning

Passend onderwijs biedt mogelijkheden om tussenvormen tussen regulier en speciaal onderwijs te realiseren in de vorm van bijzondere arrangementen die voorheen niet bestonden. Ook hierin bestaan regionale verschillen in initiatieven.

Het lijkt erop dat deze processen een lange adem vergen. Hetzelfde geldt voor de afstemming onderwijs, jeugdhulp en zorg.

Worden docenten meer belast door passend onderwijs?

Leraren laten weten zich belast te voelen door het lesgeven aan leerlingen met extra ondersteuningsbehoeften. En men heeft de indruk dat het aantal leerlingen toeneemt, met name in het reguliere onderwijs.

Leerlingen met extra ondersteuningsbehoefte worden niet centraal geregistreerd. Het is dus moeilijk om het gevoel van belasting met harde cijfers aan te tonen. Wel is er onderzoek gedaan naar hoeveel leerlingen met extra ondersteuningsbehoefte er volgens leraren zelf in klassen van reguliere scholen zitten.

Elke keer dat dit gemeten is was de uitkomst hetzelfde, tussen de 20% en 25%. Dat was zo voor passend onderwijs en is daarna niet veranderd.

In dezelfde onderzoeken is leerkrachten ook naar het type en de zwaarte van de problemen van de betreffende leerlingen gevraagd. Die zogenaamde zorgzwaarte is in het primair onderwijs niet en in het speciaal basisonderwijs en het voortgezet onderwijs licht toegenomen. Waar komt het gevoel dan vandaan?

Voldoende ruimte? Genoeg ondersteuning? Bureaucratie?

Naar hoe leerkrachten (en begeleiders) de ruimte voor ondersteuning van leerlingen die zij krijgen ervaren, alsook de omvang en kwaliteit van eigen ondersteuning (intern en extern), is ook vervolgonderzoek gedaan. Idem wat betreft de mate van (ervaren) bureaucratie.

In het basisonderwijs wordt het budget voor passend onderwijs meer (en in toenemende mate) ingezet voor 'extra handen' in de klas in de vorm van een klassenassistent of een extra leraar. Meestal echter voor een beperkt aantal uren en het is de vraag in hoeverre dit leraren daadwerkelijk ruimte biedt voor hulp aan leerlingen met extra ondersteuningsbehoeften.

Als het gaat om steun in de vorm van hulp en advies geven leraren aan zich het best gesteund te voelen door de intern begeleider of zorgcoördinator, gevolgd door collega's.

Over externe begeleiding en advies zijn leraren ambivalent. Wordt niet altijd als bruikbaar ervaren. Administratieve taken worden als belastend ervaren en als toegenomen sinds de invoering van passend onderwijs.

Werk in uitvoering

De 'vijfde stand van zaken' in de evaluatie pa De 'vijfde stand van zaken' in de evaluatie passend onderwijs omschrijft de situatie medio 2019 als 'werk in uitvoering'. Dat zal voorjaar 2020 nog niet veel anders zijn. Een van de doelstellingen van passend onderwijs is wel gerealiseerd. Aan de 'openeindefinanciering', die voor de invoering van passend onderwijs de bekostiging van speciale voorzieningen ('rugzakjes', sbo en (v)so) in de greep hield, is een einde gekomen.

Het beschikbare budget is vooraf bepaald. Samenwerkingsverbanden bepalen hoe de aan hen beschikbaar gestelde gelden verdeeld worden over de besturen en de gemeenschappelijke voorzieningen. Maar er komt geen geld bij. Tenzij bij de behandeling in de Tweede Kamer dit jaar ...

Marc Boss

Op www.evaluatiepassendonderwijs.nl is het volledige evaluatieprogramma te vinden.



De (externe) vertrouwenspersoon

Deze situatie speelt al vanaf het begin van het schooljaar af, maar de klagers durven er nu pas mee naar de vertrouwenspersoon.

De klagers komen bij de vertrouwenspersoon en geven aan zich gediscrimineerd en genegeerd te voelen door de docent van hun kind. De docent houdt alle pogingen om in gesprek te gaan af en heeft een opmerking geplaatst richting de ouders, die discriminerend op de ouders overkomt.

De docent roept dan dingen als: “Jullie moeten niet zo zeuren. Moet ik voortaan maar in het Turks met jullie communiceren, misschien begrijpen jullie dan wel wat ik zeg?!”



(r) Audrey Vrijhoef

De klagers hebben zich na deze uitspraak tot de directeur gewend. Deze heeft direct aangegeven deze uitspraak van de docent af te keuren en stelt voor om op korte termijn een gesprek te begeleiden tussen de klagers en de docent. Helaas blijft -volgens de klagers- dit gesprek wekenlang uit, waardoor zij zich niet serieus genomen voelen en besluiten om contact op te nemen met het schoolbestuur. Deze verwijst hen door naar de vertrouwenspersoon. De klagers besluiten te kiezen voor een externe vertrouwenspersoon in plaats van de interne vertrouwenspersoon, omdat dit voor hen vertrouwd aanvoelt.

Een gesprek blijkt mogelijk

De klagers hebben in overleg met de vertrouwenspersoon besloten om in eerste instantie hierover het gesprek met de directeur aan te gaan en te vertellen dat zij zich zeer storen aan de manier waarop de schoolleiding en de docent communiceren. Samen met de vertrouwenspersoon bereiden zij dit gesprek voor.

Het gesprek met de directeur volgt, waarbij de directeur aangeeft door “onderbezetting” prioriteit te hebben gegeven aan het zoeken van vervanging. Het gesprek is hierdoor nog niet gepland met de docent. De directeur geeft aan dat het aanbod voor bemiddeling nog staat en het gesprek op korte termijn gepland kan worden. De klagers gaan hiermee akkoord, maar geven aan dat het vertrouwen in de school sterk verminderd is. Ook de manier van communiceren, of het gebrek hieraan, hen teleurstelt.

De klagers hebben een vervolgesprek met de vertrouwenspersoon en bereiden het gesprek voor dat zal volgen met de docent en de directeur. Zij geven aan dat de hele situatie hen niet lekker zit en zij zich veiliger voelen als de vertrouwenspersoon bij het eerstvolgend gesprek aanwezig is.

Maar geen tegemoetkoming

Het gesprek levert helaas niet op wat de klagers ervan verwachten. Gedurende het gesprek geven de klagers aan bij de docent

dat het gebrek aan communicatie hen geen vertrouwen geeft in de begeleiding van hun kind in de klas. Verder geven zij aan dat de neerbuigende opmerkingen, die door de docent aan hen zijn gericht, door hen als zeer pijnlijk worden ervaren.

De docent geeft aan dat zij dit anders ziet. De opmerkingen zijn geuit, maar niet met de bedoeling hen daarmee te kwetsen. De klagers moeten “niet op alle slakken zout leggen” is de conclusie van de docent. De docent blijft bij deze conclusie.

Het vertrouwen is ernstig geschaad

De klagers geven aan dat deze opmerking voor hen tot een onwerkbaar situatie leidt en het voor hen niet goed voelt om hun kind op deze school te laten blijven.

De directeur vraagt of de klagers daar nog eens goed over na willen denken. Er zijn andere mogelijkheden om het toch nog tot een werkbaar situatie te laten komen ook in het belang van hun kind.

De klagers blijven bij hun standpunt. Het vertrouwen in de docent is weg. Voor hen voelt het niet veilig om hun kind in de klas bij deze docent te laten blijven. Zij geven aan hun kind op een andere school te willen plaatsen.

De directeur geeft aan dat zij dit erg jammer vindt, maar volledige medewerking zal geven aan een “warme overdracht”. Daarmee beëindigen zij het gesprek.

De vertrouwenspersoon bespreekt naderhand met de klagers de mogelijkheid voor het indienen van een verzoek bij het bestuur van de school voor overplaatsing naar een andere school via hen, de klagers wijzen dit voorstel af.

Ook de mogelijkheid voor het indienen van een klacht wordt besproken, echter de klagers zien hiervan af. Belangrijk is voor hen de overplaatsing van hun kind naar een andere school.

Enkele weken later ontvangt de vertrouwenspersoon bericht van de klagers, dat hun kind met succes is overgeplaatst naar een andere school. Waar zij een goed gevoel bij hebben.

Beschouwing van een dergelijke situatie

Zonder bereidheid om tot elkaar te komen is bemiddeling uitzichtloos.

Het is logisch dat een klager in een geval als deze voor bemiddeling een beroep doet op de vertrouwenspersoon. De klagers vrezen immers voor de begeleiding van hun kind en zijn er alles aan gelegen dat er wordt gede-escaleerd. Toch ligt hier een bemiddelingspoging door een vertrouwenspersoon niet voor de hand.

In deze zaak lijkt de docent er namelijk in het geheel niet op uit om de zaak kleiner te maken. Sterker, het lijkt er eerder op dat de docent erop uit is om de klagers niet tegemoet te komen. Er is sprake van verregaande intimidatie en na een poging tot een gesprek escaleert het in feite alleen maar.

De situatie kan niet voortduren

Wat hier van belang is, is dat het ongewenste gedrag stopt. Gezien de werkwijze van de docent, vraagt dat het innemen van positie door de vertrouwenspersoon.

De vertrouwenspersoon zal de klagers dienen te ondersteunen. Dit kan door bijvoorbeeld mee te gaan naar een gesprek en hen daarin te steunen of de klager te ondersteunen bij het indienen van een klacht (bijvoorbeeld bij het schoolbestuur).

Rol van een extern vertrouwenspersoon

Ongewenst gedrag kan overal voorkomen. Hoe zorg je ervoor dat je school een veilige plek is waar werknemers, leerlingen en ouders terecht kunnen met hun verhaal? Laten wij het hebben over de rol die een externe vertrouwenspersoon hierin kan spelen.

Allereerst de vraag, waarom een onafhankelijke vertrouwenspersoon?

Het aanstellen van een niet-onafhankelijke vertrouwenspersoon houdt het risico in dat ouders of medewerkers van een school niet met hun verhaal naar buiten komen.

Wat is een drempel om naar een extern vertrouwenspersoon te stappen?

De onbekendheid met de rechten en plichten van een externe vertrouwenspersoon maken dat ouders of medewerkers van een school aarzelen om contact op te nemen. Hun grootste angst is "dat mijn verhaal naar buiten komt". Het is goed te benadrukken dat elk gesprek met de externe vertrouwenspersoon vertrouwelijk is, tenzij er sprake is van een ernstig misdrijf.

Aan het eind van ieder schooljaar krijgt alleen de opdrachtgever, vaak de algemeen directeur, bestuur of stichting, een geanonimiseerd overzicht van het aantal meldingen, het aantal gesprekken en de afloop van het contact.

Hoe kan een school zichtbaar maken dat er een (externe) vertrouwenspersoon is?

Navraag leert dat maar heel weinig betrokkenen, ouders én leerkrachten, weten hoe de klachtenregeling en de route naar de externe vertrouwenspersoon er uit ziet. Bestuurders en MR zien wel het belang er van in, maar beschouwen het tegelijkertijd als een lastig onderdeel van beleid. Zolang er niets speelt, gaan andere zaken voor.

Een externe vertrouwenspersoon heeft drie hoofdtaken:

- 1. voorlichting*
- 2. signaleren, en gevraagd en ongevraagd adviseren van de opdrachtgever*
- 3. opvang en begeleiding van de melder*

Juist aan het eerste punt wordt weinig aandacht besteed. Dat is jammer, want met het geven van goede informatie aan ouders en schoolteam kan veel leed worden voorkomen.

Een melder zit vaak vol frustratie en emotie. In zo'n fase is het soms moeilijk hoofd- en bijzaken te onderscheiden. Een externe vertrouwenspersoon heeft een luisterend oor voor de melder, waardoor er minder kans is op ondoordachte stappen.

Reden te meer om naast het in de schoolgids (of op de website) vermelden van de klachtenregeling ook eens de externe vertrouwenspersoon aan het woord te laten.

Het onderwerp leent zich daarnaast voor voorlichting op een directie-overleg, een ouderavond of MR-bijeenkomst.

Audrey Vrijhoef-Pocorni

*Meer weten?
contact@stichtingveiligonderwijs.nl*



Toch samen tot en oplossing gekomen

Het begon met een telefoontje van de schooldirectie aan de mediator waarbij een verzoek werd gedaan voor een mediation traject. De mediation zou gaan over een conflict op een school rondom de samenwerking bij de organisatie van een werkweek. De school was pas gefuseerd en de twee verantwoordelijken voor de organisatie van de werkweek, die dat voorheen ook op de afgezonderlijke scholen deden, moesten nu samenwerken om één werkweek te organiseren. Op het eind van het telefoongesprek werd de afspraak gemaakt om een mediation te starten.

De eerste mediation bijeenkomst vond plaats op neutraal terrein. Partijen hebben kennisgemaakt met de mediator en zijn geïnformeerd over mediation. Waarna beide leerkrachten hun verhaal doen. Daaruit blijkt dat er verschillende visies, onduidelijkheden, aannames en frustraties spelen.

De scholen waren pas gefuseerd en de leerkrachten over en weer kenden elkaar minimaal. Er heerste geen 'samen' gevoel en men hield vast aan oude gewoontes en gebruiken. Daarbij was de ene school een 'christelijke' en de andere niet.

Conflictpartijen wijken demografisch gezien dus sterk uiteen.

Beide partijen beschikten al over een draaiboek om een succesvolle werkweek te

organiseren en wilden graag vasthouden aan dat draaiboek.

Wat me opviel was dat men vooral naar de verschillen keek en de overeenkomsten er niet toe deden. Het oude moest behouden blijven en het nieuwe kreeg geen kans.

Door in gesprek te gaan en vragen te stellen ontdekten de leerkrachten dat aannames, zoals hoe de samenstelling van de commissie tot stand is gekomen, niet juist waren.

Zaken bleken anders in elkaar te zitten en persoonlijke vooroordelen werden geherinterpreteerd.

Informatie verhelderde de situatie waardoor er ook meer begrip voor elkaar ontstond.

Uiteindelijk zijn de betrokken leraren binnen twee mediation sessies van anderhalf uur tot



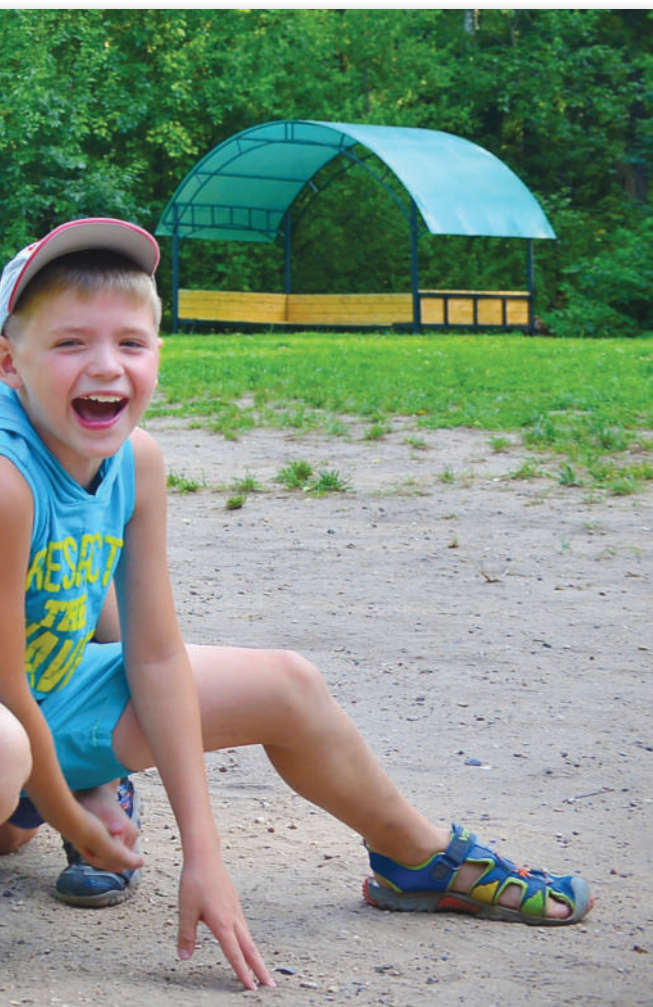
een gezamenlijke oplossing gekomen. Daarvoor zijn in dit geval afspraken en een gezamenlijk draaiboek vastgelegd.

Uiteindelijk is de samenwerking goed verlopen en bleek samenwerken toch een meerwaarde voor beide partijen.

Nadat de werkweek succesvol is verlopen hebben de 'conflictpartijen' de schoolleiding gezamenlijk aanbevelingen gedaan. De aanbevelingen kwamen voort uit ervaringen opgedaan uit de samenwerking tijdens de organisatie van de werkweek. De aanbevelingen kwamen voornamelijk voort uit ervaringen bij de totstandkoming van de fusie, het beleid, uit beeldvorming en mis-communicatie.

De schoolleiding heeft de aanbevelingen positief opgepakt waarna actie is ondernomen om de samenwerking in de school met elkaar beter te maken. Een onderdeel daarvan is de openheid bevorderen, wat uiteindelijk een belangrijke waarde voor de school is geworden.

Bas Fraaije, mediator



Bas Fraaije is mijn naam, mediator. Ik ben verbonden met Stichting Veilig Onderwijs middels een samenwerkingsovereenkomst. De andere verbondenheid met Stichting Veilig Onderwijs is, dat we ons beiden inzetten voor 'goed samenleven'. Waar de stichting scholen ondersteuning biedt met onder andere beleidsvraagstukken, begeleid ik als mediator partijen in conflictsituaties zodat ze gezamenlijk aan een acceptabele oplossing kunnen werken.



Als bedrijfskundige, sociaal wetenschappelijk onderzoeker en mediator ben ik geïnteresseerd in 'samenleven'. Samenleven doe je met je omgeving en conflicten horen daar bij. Ik vind het gedrag, de interactie, standpunten, belangen, keuzes en gezamenlijke oplossingen die in dergelijke situaties voorbij komen erg interessant. Het geeft mij inzicht in de wereld om me heen.

Toen ik gevraagd werd een interessante case te beschrijven voor de lezers van dit blad heb ik wat dossiers nagelopen. Er is gekozen voor een conflict op een school. Het is een conflict tussen leraren die de werkweek organiseren, maar er samen niet uitkomen. Omdat er haast is en het conflict intern niet wordt opgelost, besluit de schoolleiding een mediator in te schakelen.

De mediator zal als onafhankelijke procesbegeleider de partijen proberen in beweging te krijgen zodat ze samen toch een goed georganiseerde werkweek neer kunnen zetten.

Wat mij in deze case is opgevallen, is het gebrek aan informatie waardoor er voor partijen te veel onduidelijkheden waren. Onduidelijkheid veroorzaakt vaak onrust en geeft weinig vertrouwen. Daarbij was het vasthouden aan het bekende een lastig obstakel op de weg naar een gezamenlijke oplossing.

Door het conflict waren de visies vernauwd en zagen partijen niet wat er allemaal mogelijk was. Openheid en interactie waren in dit geval sleutelbegrippen.

Mocht er binnen uw organisatie of omgeving een conflict spelen waarbij partijen niet zelf tot een gezamenlijke oplossing komen. Denk dan aan mediation.

Mediation gaat snel, is vertrouwelijk en het is een rechtvaardig proces waarbij partijen zelf invloed hebben op de uitkomst.

Via stichting veilig onderwijs kunt u tegen een redelijk tarief gebruik maken van de aangesloten mediators en vertrouwenspersonen.

En zo is onze werkweek mooi toch nog doorgegaan.



In de ban van sociaal media? Of in de ban van sociaal media!

Twee dezelfde zinnen alleen op het eind zie je het verschil. Dat vraagteken of het uitroepteken bepaalt nou juist dat verschil. Natuurlijk spreken we elkaar vast wel op school, op straat of thuis. Maar het contact via sociaal media, dat is het vandaag de dag toch wel.

Het nieuwe communiceren; even een snapchat of whatsapp. Oh ja, even kijken wie wat gestuurd heeft via facebook of twitter. Ik kan het niet laten!

Dagelijks zijn we wel vele malen te vinden op deze vormen van communiceren. Maar waarom?

Ilayda Akdeniz volgt een middelbare beroepsopleiding aan het ROC Midden Nederland - 'Business & Administration College'. Studerichting Service medewerker zakelijk & commercieel. In dat kader loopt ze stage bij de Stichting Veilig Onderwijs en geeft ze deze workshop op basisschool De Klaroen in Maarssen.

Tijdens de workshop van Ilayda werd er met groep 8 van de Klaroenschool in Maarssen over gesproken. De leerlingen waren wel te vinden voor het idee om hun belevenissen uit te wisselen.

Diverse reacties; uit verveling, gewoon even contact met vriend(in). Even thuis laten weten waar ik ben, hoe laat ik thuis kom!?

Het blijkt wel dat deze vormen van communicatie er gewoon bij horen in deze tijd. Zonder kan niet meer.

Maar met deze workshop wilde Ilayda nou juist de kinderen, maar misschien ook wel indirect de ouders, bewust laten worden van 'gezond' communiceren.

Bellen doen we haast niet meer, maar al die andere vormen van communiceren is niet meer weg te denken uit ons leven. Toch riep Ilayda de kinderen op zich bewust te zijn van al dat communiceren.

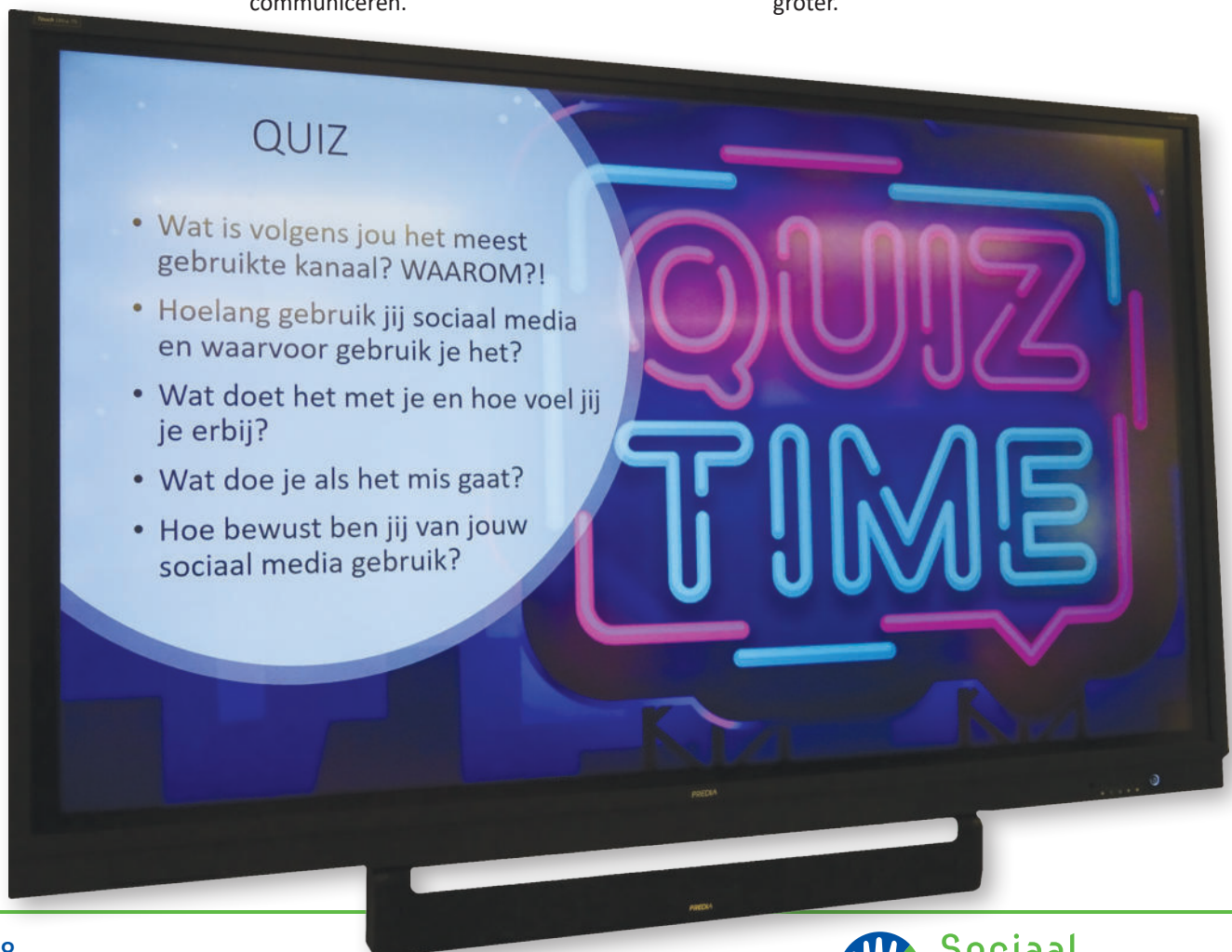
We willen alles met elkaar delen qua gebeurtenissen of activiteiten. Die telefoon maakt haast overuren, ook 's nachts staat 'ie aan. Is er dan geen moment rust of stilte?

De kwalijke kant

Naast al die leuke momenten zijn er ook acties waarop we niet zitten te wachten.

Gelukkig kwamen de kinderen zelf met genoeg voorbeelden. Dus ze weten en kennen de gevaren. Een jongen die een berichtje stuurt, dat hij haar leuk vindt en contact wil. Ja wel, zo maar contact? Ze kent hem niet eens! Wat nu?

Dit meisje uit groep 8 reageert niet direct met het verwijderen van dit bericht. Ook niet blokkeren. De berichten blijven komen. Jammer, ook niet even met de ouders overlegd. Het gevaar wordt eigenlijk dan nog groter.





Uitschelden kan natuurlijk ook via zo'n berichtje. Maar de gevolgen zijn enorm. Velen lezen het ook, durven niet te protesteren, zo word je gauw uit de groep gestoten. Isolement, angst, wanhoop is het gevolg.

Willen ze dat? Nee, natuurlijk niet! Maar wat dan! Advies; zoek hulp!

Maar een ander gevaar zit 'm eigenlijk in dat communiceren uit verveling. De tijd doden met berichtjes over en weer, filmpjes kijken, spelletjes doen, kijken wat anderen te melden hebben.

Ook dat communiceren uit verveling schijnt heel normaal te worden. En dan komt tijdens de gesprekjes toch naar voren dat er meer is dan deze vormen van communiceren. Ook ouders beginnen mee te doen met deze rage, waardoor het gewone contact met elkaar vermindert. Soms bijna stil valt.

Aan het eind van de workshop zijn de leerlingen zich weer meer bewust geworden van het gebruik van dat 'geweldige' mobieltje. Laten we dat ding bewuster gebruiken om ons te beschermen tegen moedwillig ongewenst gedrag.

Wim Overgaauw

Je vraagt je dan af, wat doen die jongens daar?





De Stichting Veilig Onderwijs is een ANBI-stichting en kent dus geen winstoogmerk. De stichting stelt zich ten doel een veilige leef-, leer- en werkomgeving te ondersteunen in het Nederlandse onderwijs. Wij helpen scholen, leerlingen, ouders en medewerkers bij het realiseren of herstellen van een veilig pedagogisch klimaat.

Onze dienstverlening bestaat uit voorlichting en kennisgeving. We zijn behulpzaam bij het opstellen van schooleigen beleid, en het monitoren en bijstellen daarvan. Daarnaast kan er een beroep op ons gedaan worden, wanneer er interventies vereist of gewenst zijn.

De stichting beschikt over professionele coaches, mediators, counselors, vertrouwenspersonen en gastdocenten. Deze personen kunnen worden ingezet tegen een vast, laag tarief. Dit zijn deskundigen met een warm hart voor het onderwijs.

Dit alles in combinatie met de inzet van veel vrijwilligers, die de stichting een warm hart toedragen, maakt dat onze dienstverlening voor scholen zeer betaalbaar blijft. En bij al onze activiteiten kunt u rekenen op een volstrekt onafhankelijke inzet. Wij kiezen niet, wij ondersteunen en helpen.

Voorlichtingsactiviteiten

- Vier maal per jaar verschijnt ons magazine vol met achtergrondartikelen over wet- en regelgeving en ontwikkelingen op het gebied van sociale veiligheid. Met beschrijvingen van recent onderzoek en nieuwe kennis op dit terrein. Met beschrijvingen van activiteiten van de medewerkers van de stichting en inspirerende voorbeelden van 'good-practice' op scholen. Dankzij de samenwerking met uitgeverij DNB Groep B.V. is ons blad gratis te verkrijgen.

- Ouderavonden, voorlichtingsavonden, studiemiddagen en workshops. Wij verzorgen graag voorlichtingsbijeenkomsten over sociale veiligheid op uw school. U bent verzekerd van deskundige begeleiding. Of het nu gaat om bewustwording, inspiratie en advies of wet- en regelgeving. Ons vaste uurtarief is € 125,-.

Beleidsvorming en monitoring

- Het opstellen van schooleigen beleid (maatwerk dus) is voor veel scholen een zorg. Wij helpen daarbij. We zorgen ervoor dat uw beleid voldoet aan de eisen, die gesteld worden vanuit wet- en regelgeving. Wij bieden de instrumenten om het geformuleerde beleid te monitoren en, op grond daarvan, waar nodig aan te passen. Hiervoor berekenen we ook een vast uurtarief van € 125,- na tekening van de dienstverleningsovereenkomst.

Voor het intakegesprek rekenen we geen kosten.

Interventies

- Het kan gebeuren dat een school 'hulp van buitenaf' nodig heeft. Bij de ondersteuning van een medewerker of wanneer de communicatie met ouders stroef verloopt. Bij ongewenst gedrag van leerlingen of medewerkers. Bij (dreigende) conflicten of onenigheid in het team of directie. De SVO heeft in iedere regio professionele coaches, counselors en mediators tot haar beschikking. Wij beschikken over bekwame externe vertrouwenspersonen. Al deze deskundigen zijn bereid hun diensten tegen een geringe vergoeding voor u in te zetten. Want ook hier geldt het vaste uurtarief van € 125,-.

Jaarabonnement

- Sinds kort biedt de SVO scholen de mogelijkheid een jaarabonnement af te sluiten tegen € 250,-. Het abonnement dekt alle kosten die gemoeid zijn met hulp- en adviesvragen en coördinatiekosten bij het inzetten van professionals.

Reiskosten

- Doordat de hulpverlening van de stichting regionaal georganiseerd is, wordt u niet geconfronteerd met hoge reiskosten. We rekenen een vast tarief van € 0,35 per kilometer. Reistijd wordt niet in rekening gebracht.

Voor al u vragen neemt u contact op met:
Mail: contact@stichtingveiligonderwijs.nl
of bel; 0346 550655



Onlangs een bezoek gebracht aan het Nationaal Onderwijsmuseum in Dordrecht. Gevestigd in een schitterend pand op loopafstand van het NS station. Dus zonder al te veel CO2 uitstoot te bereiken. Een echte aanrader voor wie, zoals ik, af en toe bevangen wordt door een vlaag van onderwijsnostalgie.

De verbeeldingskracht aanspreken

Voor al de vele hulpmiddelen om het onderwijs te verlevendigen, die de verzameling rijk is, spreken mij aan. Kaarten, wandplaten, gipsmodellen, prenten, teveel om op te noemen. Een macht aan ondersteuning om in de klas beeldend te kunnen vertellen. Want dat wilde ik van meet af aan als jonge docent aardrijkskunde. Beeldend vertellen over verre landen en vreemde gebruiken.

Vermoedelijk geïnspireerd geraakt door de meester van de zesde klas van de katholieke lagere school, die ik medio jaren zestig van de vorige eeuw meemaakte. De man kon vol vuur vertellen over zijn reizen naar Rome en de vele kerkdiensten, die hij aldaar in de Sint-Pieter had bijgewoond.

Ter ondersteuning van dat verhaal liet hij een, naar zijn zeggen, meegepikte hostie rondgaan in de klas. Heel anders dan het stukje ouwel, dat wij ontvingen, wanneer wij ter communie gingen. Deze hostie had de omvang van een kadetje, maar goed, kwam dan ook uit de belangrijkste katholieke basiliek.

Meester was dan ook bepaald 'not amused', toen na de rondgang in de klas iemand er een hap uit genomen had.

Wij lieten ons met plezier van alles op de mouw spelden. Alles wat van ver kwam maakte diepe indruk op ons. Mijn klasgenoten en ik waren dan ook bepaald geen globetrotters. De zomervakantie brachten wij door met een fles ranja en bruine boterhammen met kaas in het gemeentelijke zwembad. Het toerisme, laat staan het massatoerisme, moest nog op gang komen.

Het voorstellingsvermogen aanwakken

Dat lag al behoorlijk anders, toen ik mijn eerste lessen aardrijkskunde mocht geven. Maar al reisden deze leerlingen met hun ouders in de zomervakantie door heel Europa, veel meer dan de camping en het zwembad zagen ze niet. Dus hingen ze nog altijd aan mijn lippen, wanneer ik meeslepend vertelde over de prachtige zomeravonden die ik in midden Italië had doorgebracht. Heerlijk, met een glas rode wijn uitkijkend op een zonsondergang boven zacht wuivende spaghettivelden.

Of over het speciale ras Zwitserse koeien, dat hoog in de bergen op de alpenweiden graasde. Met korte voorpoten en lange achterpoten, omdat ze altijd op een helling stonden.

En natuurlijk beschikte ik over een macht aan visuele ondersteuning voor al die avontuurlijke bedenksels. Films en dia's, geproduceerd door al die educatieve bedrijfjes waarvan de producten in het onderwijsmuseum te bekijken zijn.

Prachtige lichtbeelden van vulkanen met enorme erupties en rood/geel gloeiende lavastromen. Halverwege kwam er dan een dia, waarop ik te zien was naast een dampende krater op de Etna. Tijdens een excursie in mijn studie door een medestudent genomen. Waardoor ik de indruk wekte al die andere spectaculaire beelden zelf geschoten te hebben.

Mijn dag was helemaal goed, wanneer er dan een bezorgde leerling vroeg: "Maar meneer, was u dan niet bang zo dicht bij de krater?". "Tuurlijk kind, ik moet toegeven dat ik af en toe wat zenuwachtig was, maar als leraar wil je natuurlijk de mooiste plaatjes schieten voor je leerlingen."

Verder kijken dan je neus lang is

Daarom ben ik, nog los van de milieuwinst, erg voor het stimuleren van vliegschaamte. Dat, in combinatie met de wetenschap dat alles wat zich op het internet manifesteert fake is, maakt dat de kennis van leerlingen over wat zich in de wereld afspeelt danig terug kan lopen.

En kijk, in dat gat springen wij als docenten dan weer. Dan pakken we onze plek als erudiete kennisbron over alles wat leeft en groeit en bloeit weer terug. Dus; een beetje meer salaris in het onderwijs, zodat wij onze reizen kunnen maken en foto's en souvenirs kunnen verzamelen.

En flink meer vliegschaamte om de leerlingen aan de grond te houden. En neem van mij aan, de pabo's en de lerarenopleidingen stromen weer vol.

Marc Boss





Werkvormen binnen mediation, de meerwaarde

Twee collega's, Ellen en Karin, werken al acht jaar samen op de klantenservice van een groot bedrijf. In het begin ging dat goed, maar in de loop der tijd ontstonden er steeds meer spanningen en ergernissen. Ellen is een tijd ziek geweest en gaat re-integreren op haar eigen afdeling. De leidinggevende, tevens opdrachtgever, zegt mij veel waarde te hechten aan een 'duurzame oplossing'.

Beschrijving van een casus arbeids-mediation: Samenwerking.

Omdat een mediator vertrouwelijk werkt, zijn de namen gefingeerd en heb ik de inhoud van de casus aangepast.

Na overleg van hem met de betrokken collega's komt het verzoek om:

- de ergernissen en geschillen met elkaar uit te praten,
- ruim aandacht te schenken aan een stuk 'coachende' begeleiding over hoe ze samen het werk weer collegiaal kunnen oppakken.

Eerste gesprek

Ellen en Karin geven beiden als doel aan:

- dat ze een goede en prettige collegiale samenwerking willen voor de toekomst,
- dat er behoefte is om beter met elkaar te communiceren.

De pijnpunten

Voordat Ellen ziek werd, was er al maanden een heel gespannen sfeer. Opmerkingen naar elkaar toe komen over als verwijten. Ellen vindt Karin dominant: 'We zijn gelijkwaardig, maar het lijkt soms alsof jij mijn leidinggevende bent.'

Karin zou willen dat Ellen opener wordt. Dat er meer verbinding is met de collega's.

Ellen: 'Ik ben nu meer open, maar ik ben gesteld op privacy. Ik heb dat niet nodig. Men is tevreden over mijn werk.'

Karin: 'We zaten beiden niet goed in ons vel: lichamelijke problemen, veel werkdruk en onderlinge spanning.' Toen Ellen ziek werd, bleef in de beleving van Karin Ellen plotseling weg. Karin voelde zich in de steek gelaten. Dit gevoel zit diep. Ze moet ervan huilen. Ik vroeg: 'Had je Ellen nodig?' 'Ja', zei Karin. Dit had Ellen nooit gedacht. Ze ziet Karin vooral als stevig en te sterk voor haar.

Hierdoor ontstaat er zowaar wat teamgevoel. Ze hebben elkaar nodig.

Zo komt er een nieuw doel naar voren: samen sterk zijn als afdeling naar andere collega's. Ze willen meer saamhorigheidsgevoel. Ze geven aan dat ze elkaar nog niet voldoende vertrouwen.

Vertrouwen moet groeien, maar Karin heeft nodig dat Ellen zich dan meer open stelt.

En Ellen wil dat Karin niet zo makkelijk alles met iedereen deelt. Daarbij bestaat er duidelijk een behoefte om beter met elkaar te kunnen communiceren.

Praktische oefening

Omdat ik zelf goede ervaringen heb met de methode van 'Geweldloze Communicatie' (Rosenberg, 2007), heb ik een schema van deze methode meegenomen. Aan de hand van het daarin vermelde stappenplan (waarnemen, gevoel, behoefte, verzoek) oefenen we een aantal situaties van elkaar aanspreken op het werk. Ze zijn blij met dit hulpmiddel.

Vooraf het uiten van je gevoel en aangeven van je behoefte is al een hele klus. En dan de kunst om dat ook nog van de ander te zien of te achterhalen. Het is soms hilarische communicatie waar ze om kunnen lachen; een ontspannen en verbindend bijeffect.

Huiswerk: thuis hiermee oefenen opdat we de volgende bijeenkomst hier verder op in kunnen gaan.

Tweede gesprek

Ellen werkt inmiddels weer halve dagen op de klantenservice. Ze blijken het samen op het werk al een stuk beter met elkaar te kunnen vinden. Het blootgeven van emoties en erkennen van moeilijke situaties in het vorige gesprek heeft het vertrouwen over en weer al wat verhoogd.

Kwaliteiten

Ik begin de bijeenkomst met een tafel vol kaartjes met daarop een omschrijving van een kwaliteit. Ik vraag of ieder vier kaartjes wil uitzoeken met daarop een waargenomen kwaliteit van de ander. Hierdoor ontstaat er een goede mindset. Karin en Ellen zijn zowel verwonderd als blij met de erkenning van de ander voor hun eigenschap: 'Goh dat je dat van mij zegt!'

Op de kaartjes voor Ellen staat: betrouwbaar, ordelijk, vriendelijk, voorzichtigheid.

Op de kaartjes voor Karin: voortvarendheid, humor, gevoeligheid (mensen goed aanvoelen), vrolijkheid.

Hierna leg ik uit hoe het model van de 'Kernkwadranten' (Ofman, 1996) werkt. We nemen de uitgekozen vier kwaliteiten als uitgangspunt. Samen leggen ze de puzzel van de kwaliteit, de valkuil, de uitdaging en de allergie.

Ik stel vragen als; herken je jezelf hierin, waar loop je tegen aan, hoe kan je nog beter gebruik maken van elkaars kracht, wat heb je nodig van de ander, wat verwacht je van de ander?



Aanleiding

Regelmatig bemiddel ik als mediator in arbeidsconflicten. Mediation wordt doorgaans ingezet om geschillen en spanningen op te lossen. Bij arbeidsmediation gaat het vaak over samenwerkingsproblemen. Het doel is dan dat de collega's weer duurzaam met elkaar verder kunnen. Het is belangrijk dat wordt gewerkt aan inzicht in eigen en andermans gedrag, aan begrip en erkenning voor elkaar, aan betere communicatie en dat er samen afspraken worden gemaakt voor de toekomst.

Behalve mediator, ben ik ook coach. De stap is daarom klein voor mij om gebruik te maken van coachende werkvormen. Ik heb de ervaring dat dit bijdraagt aan het anders benaderen van het 'probleem' en het zorgt voor verdieping en empowerment. Hier beschrijf ik een casus, waarin ik laat zien, hoe ik werkvormen gebruik in de mediation.

Ze begrijpen dat ze soms in elkaars allergie zitten; Karin te voortvarend, drammerig en Ellen te voorzichtig, passief overkomend.

Er worden uitdagingen geformuleerd als: open zijn en afstemmen. Karin zegt na afloop: 'Ik moet leren dat anderen anders zijn dan ikzelf ben. Ik weet soms niet hoe ik het goed kan doen. Te veel mijn best doen wordt niet altijd in dank afgenomen.'

Deze oefening is een mooie opstap om weer terug te komen op de 'Geweldloze Communicatie'.

Met behulp van voorbeeldlijsten hebben Ellen en Karin hun gevoelens en behoeftes opgeschreven, zoals:

Gevoelens: spanning, onzeker, alleen, bitter, droevig, irritatie, kwetsbaar, boos, rusteloos.

Behoeftes: ontspannen voelen, geen irritatie, saamhorigheid, gezelligheid, rust, energiek voelen. Vervolgens gebruiken we deze begrippen om nog eens te oefenen met deze methode.

Derde gesprek

Karin en Ellen geven aan dat de oefening 'Kernkwadranten' uit het tweede gesprek heeft geholpen om elkaar beter te begrijpen. Het gaat goed samen. Karin zegt dat het in het verleden vaker goed ging en dat ze bang is dat het weer minder kan worden. Ze wil daarom graag regelmatig gesprekje met elkaar. Deze bijeenkomst zal worden gebruikt om de samenwerking in de toekomst vorm te geven.

Samenwerking

Op een groot flipovervel heb ik een aantal categorieën over samenwerking geschreven.

Opdracht: eerst individueel over de vraag nadenken en de antwoorden op gele post-its schrijven. Daarna de post-its op het flipovervel bij elkaar brengen en bespreken. Hierdoor ontstaat informatie over hoe ze samen verder willen.

Een beknopte samenvatting

Gemeenschappelijk doel: Betere samenwerking.

Wat verstaan jullie onder samenwerking?

Saamhorigheid, begrip voor elkaar, goed luisteren ook naar achterliggende behoeftes, verantwoordelijkheid verdelen.

Waarom willen jullie samenwerken?

Goede sfeer, met plezier naar het werk gaan, samen aan iets werken want dan stimuleer je elkaar, samen als klantenservice zorgen voor betere uitstraling en resultaten.

Wat is nodig voor prettig samenwerken?

Jezelf goed voelen (deze basis in de gaten houden en daaraan zo nodig werken), open communicatie met begrip voor de ander, ander in z'n waarde laten (ik ben OK, jij bent OK), op elkaar inspelen.

Samen een team!

Samen eenheid uitstralen en sterk naar buiten (op andere collega's) overkomen, je neemt samen initiatieven die je in je eentje niet gauw neemt, niet teveel omzien naar wat niet goed ging maar kijken naar hoe je het samen in de toekomst wilt, ook met de andere collega's van de klantenservice een team willen zijn.

Afspraken voor samenwerken (organisatorisch)

Wens: tegelijk samen een dienst draaien voor betere afstemming en communicatie, pauzebeleid in teamoverleg bespreken, regelmatig teamoverleg (met z'n tweeën en met grotere groep).

Hoe zorgen jullie voor nakomen van afspraken?

Open communiceren en elkaar aanspreken indien nodig. Om een goede relatie te behouden in het begin iedere week even met elkaar praten op met name relationeel gebied (hoe gaat het, zit je iets dwars, wat wil je etc.). Daarna eventueel afbouwen naar minder vaak.

Ter afronding van deze opdracht stellen we een afsprakenlijst op. We spreken af, dat deze afspraken niet vallen onder de vertrouwelijkheid van de mediation. Dit overzicht kan als ondersteuning en herinnering erbij gepakt worden bij het wekelijks overleg of in overleg met de leidinggevende.

Na twee maanden is er weer een bijeenkomst (nazorg) om te kijken hoe het gaat.

Lees verder op de volgende pagina.

Nazorggesprek

Het gaat goed. Ellen en Karin voelen elkaar beter aan. Ook in het contact met de andere collega's hebben ze meer zelfvertrouwen om een ander aan te spreken.

Wat is anders na drie gevoerde gesprekken?

Karen zegt: 'Elkaar accepteren. We zijn anders. Elkaars eigenschappen, talenten en behoeftes blijven zien. Er is meer teamgevoel. Oefening kernkwadranten heeft geholpen. Ik vind dat Ellen meer open is, we praten gemakkelijker.'

Ellen zegt: 'Ik ben meer open en ontspannen. Communicatie blijft lastig, maar ik kan makkelijker het gesprek aan gaan. Ik heb wel nodig regelmatig ruimte voor mijzelf in te lassen. Als het niet goed gaat ligt dat niet altijd aan mij of aan Karin. Soms gaat het vanuit de organisatie niet goed. Het is dan aan de leidinggevende om er iets aan te doen, niet aan mij of Karin. Ik kan het makkelijker loslaten. Dit geeft een gelijkwaardiger gevoel.'

Beiden vinden het belangrijk om regelmatig overleg te hebben: met z'n tweeën, met de leidinggevende en met de andere collega's. Ellen zegt vooral veel te hebben gehad aan de coachende oefeningen. Ellen en Karin zeggen beiden dat ze er sterker door geworden zijn, elkaar beter begrijpen, dat ze beter met elkaar kunnen communiceren en dat ze elkaar als collega hebben teruggevonden. Ze concluderen dat ze goede aanvullende eigenschappen hebben voor elkaar en de wens wordt uitgesproken om samen meer een team te zijn.

Er is geen behoefte meer aan een volgend gesprek.

Nabeschuiving

Ik realiseer me dat niet alle arbeidsmediations er zich voor lenen om op deze manier te werken en dat dat ook niet altijd nodig is. Bij deze mediation was het doel bij aanvang helder; 'duurzame samenwerking'.

Hoe maakten de gebruikte werkvormen het verschil?

In plaats van af te spreken 'we willen beter communiceren' is dit ook geoefend.

Bij mediation zoek je naar gevoelens, behoeftes, belangen en wensen. Omdat 'Geweldloze Communicatie' uit gaat van dezelfde begrippen was dit een goede methode om de gevonden begrippen te oefenen in concrete communicatie.

- *De Kernkwadranten van Ofman helpen bij bewustwording en inzicht van eigen en andermans gedrag. Dit stimuleert om verantwoordelijkheid te nemen voor je eigen aandeel in de relaties met anderen. Ook deze resultaten konden worden gebruikt voor het oefenen van effectievere interacties.*
- *Er is samen nagedacht en besproken over hoe ze als team verder willen. De oefening over samenwerking met de post-its gaf hun gelegenheid te ervaren hoe het is samen een thema voor de toekomst vorm te geven.*

Dat er meerdere bijeenkomsten zijn geweest had een gunstig bijeffect. Er is veel aandacht besteed aan elkaar begrijpen en vertrouwen. De mediationtafel was tevens een veilige plek om weer aan elkaar te wennen, elkaar beter te leren kennen en met elkaar te communiceren. Er ontstond saamhorigheidsgevoel om een sterke afdeling te zijn naar de rest van de organisatie. Zo kunnen werkvormen bijdragen aan ervaren, oefenen en verbeteren.

Charine Resink,
coach en mediator (MfN) in arbeidszaken

Bronvermelding

Daniel D. Ofman, Bezieling en kwaliteit in organisaties, Utrecht: Servire Uitgevers bv 1996
Marshall B. Rosenberg, Geweldloze Communicatie, Rotterdam: Lemniscaat bv 2007