

# Pas op met aanspreekpuntenhutspot

Wees wijs met wasmanden

Docente, leerlingbegeleider en coach Anke Visser pleit voor betere segmentatie in zorgfuncties op school.

door Anke Visser

Waarschijnlijk kent u het wel: u volgt een cursus en de dag start met een voorstelronde of een kennismakingsspel. Klassiek, maar helemaal goed volgens de fasen van groepsvorming. Wat mij opvalt tijdens het kennismakingsmoment in de opleidingen voor vertrouwenspersonen en anti-pestcoördinatoren die ik verzorg, is dat veel cursisten allerlei begeleidingsfuncties combineren. Ze zijn én mentor, én leerlingbegeleider, én vertrouwenspersoon of ze zijn zorgcoördinator, én aandachtsfunctionaris, én vertrouwenspersoon, én anti-pestcoördinator.

## Voorbeeld: Aanstelling, taken en bevoegdheden vertrouwenspersoon

Het bevoegd gezag beschikt ten minste over één vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie.

De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Hij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.

De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.

Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van het bevoegd gezag.

De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.

Uit: Modelklachtenregeling onderwijs 1998 (artikel 3)

De basis van deze combinatiefuncties is vaak de wens van de schoolleiding: 'Niet wéér een apart persoon voor een taak.' Met daarbij als extra argument dat al deze taken empathie en gespreksvaardigheid vragen en dat u als begeleider in ruime mate over deze competenties beschikt. Zeg dan maar eens nee! Wat vaak vergeten wordt door directie én begeleider, is dat bij elk van de genoemde taken een specifieke werkwijze hoort. Zo volgt de vertrouwenspersoon de Klachtenregeling, de anti-pestcoördinator het Pestprotocol en de aandachtsfunctionaris de Meldcode Kindermishandeling Huiselijk Geweld. Taakcombinaties vragen van de multi-taskende begeleider om zich bewust te zijn in welk taakgebied hij wordt aangesproken en om daarna het bijbehorende protocol te volgen. Uit mijn jarenlange praktijk weet ik dat zo iets zelden gebeurt. Daarom ben ik geen fan van combi's, ook al begrijp ik de achterliggende pragmatiek. Combi's leiden tot onduidelijkheid met alle gevolgen van dien, van klachten bij een klachtencommissie tot een civiele procedure.

## Combi-klussen

Ik noem combi-klussen ook wel 'hutspot'. In de jaren tachtig heb ik de eerste hutspot zien ontstaan. Zelf ben ik opgeleid als leerlingbegeleider, maar sommigen in mijn opleidingsgroep wilden liever 'counselor' heten. Daar bleef het niet bij, vanaf 1990, in het verlengde van publicaties van Bob van der Meer, gingen leerlingbegeleiders en counselors zich ineens 'vertrouwenspersoon' noemen. Zo gaven zij aan dat leerlingen bij hen terecht konden, ook met vertrouwelijke kwesties. Toen de Klachtenregeling, behorend bij de Kwaliteitswet (1998), vertrouwenspersonen voorschreef, maakten directies ook toen een combi. Maar de vertrouwenspersoon zoals omschreven

in de Klachtenregeling, heeft een heel andere taak dan leerlingen begeleiden. De vertrouwenspersoon is onderdeel van het klachtbehandelingstraject op school. Sinds de Kwaliteitswet zijn scholen verplicht om voor de behandeling van klachten vanuit leerlingen, ouders en medewerkers te beschikken over een klachtenprocedure en een onafhankelijke klachtencommissie. Vertrouwenspersonen zijn het aanspreekpunt bij klachten over schoolse zaken. Daarmee staan vertrouwenspersonen niet alleen ter beschikking van leerlingen, maar ook van ouders en van collega's. Bij de vertrouwenspersoon zijn klachten in vertrouwde handen, maar van vertrouwelijkheid, laat staan geheimhouding, is beslist geen sprake. Klachten vragen om een oplossing. Doordat de vertrouwenspersoon klagers serieus neemt en hen de weg wijst in de bestaande procedures, wordt in veel gevallen escalatie van de onvrede voorkomen. Plezierig voor de klager én voor de school.

## Afstand en overzicht

Toen staatssecretaris Dekker anno 2013 in zijn plannen schreef over een 'vertrouwenspersoon annex pestcoördinator' rook ik die hutspot weer. Daarover schreef ik al eerder in Bij de Les. De anti-pestcoördinator coördineert mogelijkheden en middelen om pestgedrag te stoppen. Eén van de mogelijkheden is het inschakelen van de vertrouwenspersoon voor ouders die ontevreden zijn over de aanpak van de school en een klacht willen indienen. Het is de vraag in hoeverre een vertrouwenspersoon die ook anti-pestcoördinator is, in staat is om naast begeleiding van de klachtprocedure ook nog de voortgang van de totale pestaanpak te coördineren en te monitoren. Coördinatie vraagt afstand en overzicht. Directe betrokkenheid bij één partij, de klager, kan de noodzakelijke helicopterview vernauwen. En dan heb ik het nog niet over de situatie dat ouders een klacht willen indienen over nalatigheid van de anti-pestcoördinator. In geval van een combi-functie zijn deze één en dezelfde. Gelukkig is deze annex door OCW losgelaten, maar ik kom de combi toch veel tegen. Tja...

Ook ben ik niet erg gelukkig met de combinatie zorgcoördinator-anti-pestcoördinator (APC). Onder de deelnemers aan de opleiding anti-pestcoördinator zijn veel zorgcoördinatoren. Hun betrokkenheid bij het welbevinden van leerlingen is hun fort, maar ook een valkuil. In geval van pestreizen richten veel van deze coördinatoren zich met begeleidingsgesprekken, SoVa, weerbaarheid en faalangst-reductie op de gepeste leerling. Anderen besteden vooral aandacht aan de pester, vanuit de gedachte: leerlingen die pesten zitten zelf in de nesten. Hoe nuttig en nodig deze acties naar gepeste en pester ook zijn, het werk van een APC is niet hands

on aan de slag gaan, maar allereerst zicht krijgen op de pestsituatie, de al ondernomen activiteiten en de reden(en) waarom deze vooralsnog gefaald hebben. Deze basis is nodig om vervolgens gericht actie te kunnen ondernemen. Van zowel een zorgcoördinator als APC wordt een helicopterview gevraagd: niet zelf in de zorg duiken, maar boven de situatie hangen en kritisch overzicht houden.

*'Hun betrokkenheid bij het welbevinden van leerlingen is hun fort, maar ook een valkuil'*

## Wasmanden-metafoer

U heeft ondertussen wel begrepen dat ik geen voorstander van combi's ben. Daar wil ik nog een overweging aan toevoegen. Want naast het gevaar van hutspot in taakopvatting, maakt alle begeleidingstaken beleggen bij één persoon de taakuitoefening kwetsbaar. Wat als de multi-tasker (tijdelijk) uitvalt? Maar ik ben als onderwijsvrouw ook pragmatisch. De schoolwerkelijkheid is zoals die is. Daarom werk ik tegenwoordig vaak in cursussen vol multi-taskende begeleidingsfunctionarissen met de wasmanden-metafoer in geval van leerlingenproblematiek. De vuile was is het probleem, dat moet in de juiste wasmand, die van de mentor, de leerlingbegeleider, de vertrouwenspersoon, de anti-pestcoördinator, de aandachtsfunctionaris, de zorgcoördinator, om daarna met het juiste wasprogramma (dat wil zeggen: het correcte protocol) gereinigd oftewel opgelost te worden.

De was wordt ingeleverd bij één loket. Denk aan leerlingzorg, cursistenbegeleiding, studentadviescentrum... ofwel: de wasserette. Met als bijkomend voordeel dat leerlingen/studenten terecht kunnen bij een herkenbare voorziening, in plaats van langsgaan bij een baaierd aan functionarissen die ze niet uit elkaar kunnen houden. Werken met wasmanden en een wasserette, mogelijk ook een idee voor uw school?

Anke Visser (docente en leerlingbegeleider) werkte 23 jaar voor APS, vanaf 2016 is zij werkzaam als zelfstandige professional op het gebied van schoolveiligheid en schoolsfeer. Ze is te bereiken op [schoolveiligheid@ankemvisser.nl](mailto:schoolveiligheid@ankemvisser.nl)