

De onderschatte rol van onderwijsondersteunend personeel

door Marlin de Bresser

Al jaren blijkt dat beleid aangaande onderwijsondersteunend personeel vaak nog in de kinderschoenen staat. OOP vecht nog voor een sluitende functieomschrijving en een duidelijk competentieprofiel, dat ook daadwerkelijk aansluit bij de praktijk. Ook bij trainingen en cursussen wordt OOP lang niet altijd betrokken. En dat terwijl OOP zo'n belangrijke functie heeft in de contacten met ouders en leerling. De capaciteiten van OOP worden op deze manier niet genoeg benut en het onderwijs doet zichzelf tekort door deze groep niet meer te betrekken in het strategische beleid dat achter goed onderwijs schuilgaat.

Een echtpaar komt de school binnengestormd. Ze lopen de conciërge tegen het lijf en steken meteen van wal. "Waar kan ik Mijnheer X vinden? Hij is de docent Nederlands van mijn dochter, en we zijn absoluut niet tevreden over zijn werkwijze. Het is niet normaal! Wie denkt hij wel niet dat hij is!" Het echtpaar is duidelijk in alle staten. De conciërge loodst ze naar een rustige hoek van de personeelskamer en biedt ze een kopje koffie aan. Het echtpaar bedaart een beetje. Tegen de tijd dat de docent er is hebben ze zichzelf weer in de hand.

De conciërge in het voorbeeld fungeert als 'eerste buffer' voor de boze ouders. Tegen de tijd dat de ouders de docent spreken zijn ze alweer een klein beetje gekalmeerd. De conciërge heeft ze goed opgevangen zonder dat hij zich mengde in de problematiek.

Marije wordt mishandeld thuis. In de zomer draagt ze shirts met lange mouwen om haar blauwe plekken te verbergen, ze wordt ook steeds stiller en is vaak alleen.

De conciërge herkent het signaal direct, hij heeft laatst nog een training gevolgd, en heeft daar geleerd de signalen van mishandeling op te vangen. Bovendien ziet hij het meisje al twee jaar lang iedere dag, en hij merkt dat ze steeds vaker te laat komt en alleen zit in de pauze. Hij twijfelt niet, weet bij wie hij moet zijn, en communiceert zijn zorgen meteen door. Hij besluit wat vaker een praatje met het meisje te maken, in de hoop dat ze hem in vertrouwen neemt. Dan zal hij samen met haar naar haar men-

tor toegaan om het verhaal uit te leggen. Door het duidelijke beleid weet deze conciërge wat hij moet doen, en bij wie hij terecht kan.

Een goed beleid

Deze voorbeelden geven aan hoe belangrijk een juiste reactie van een conciërge of klas-assistent is. De positieve of negatieve gevolgen kunnen groot zijn. De vraag is hoe we het OOP trainen op een juiste reactie. Wat voor beleid is daar voor nodig? En belangrijker: hoe moet dat beleid vertaald worden naar de praktijk? Het Kempenhorst College in Oirschot zegt een duidelijk beleid te hebben aangaande onderwijsondersteunend personeel. Adjunct directeur Leon Huskes vertelt: "Wat wij doen is het OOP beschermen. Als je niet uitkijkt, gaat iedereen aan deze mensen lopen trekken, iedereen draagt ze klusjes op. Op die manier komt het tot functievervuiling en creëer je onnodig werkdruk en spanning. Om dit te voorkomen maken wij voor OOP

een duidelijke functieomschrijving. Dit is ook belangrijk omdat de functies van OOP uiteenlopen van conciërge tot klassenassistente. Enkele belangrijke eigenschappen heeft de grote groep wel gemeen. Ze moeten affiniteit hebben met de doelgroep en beschikken over didactische en pedagogische vaardigheden. In de praktijk betekent dit ook vaak dat ze een luisterend oor bieden. Zowel voor ouders als leerlingen is OOP een stuk makkelijker toegankelijker dan een docent. Ouders zullen misschien sneller uitrazen tegen een conciërge dan tegen een docent. Die geeft ze dan een kop koffie en sust alles een beetje. De conciërge zit in een veilig vacuüm. Hij kan geen beslissingen nemen met betrekking tot de situatie maar is daardoor meer laagdrempelig om je verhaal tegen te vertellen. Vanzelfsprekend moet alles gecommuniceerd worden naar mentoren of docenten. De lijnen binnen onze organisatie zijn erg duidelijk en worden zo kort mogelijk gehouden. In het geval van klassenassistenten hebben wij ook duidelijke afspraken; ze adviseren de docent, signaleren en communiceren naar de docent. Ze geven geen beoordelingen of straffen. Juist daardoor kunnen ze een luisterend oor zijn en een signalerende functie uitvoeren. Het OOP doet ook mee aan alle relevante trainingen en cursussen die gegeven worden. We willen iedereen



Voor ouders is OOP een belangrijk aanspreekpunt

betrekken in het beleid van de school en een duidelijke functie bieden, wij zijn daar als school best ver in gegaan en hebben keuzes gemaakt. Heel bewust heet onze personeelsruimte ook personeelskamer in plaats van docentenkamer. We doen er alles aan om één geheel te zijn en ondertussen de communicatie strak en duidelijk te houden.”

Respect voor de conciërge

Dat klinkt als het ideale voorbeeld, is het in de praktijk ook zo mooi? Tijd voor een gesprek met Henk Pijnenburg, hoofdconciërge op het Kempenhorst College. Henk is erg blij met zijn baan, met name door het contact met leerlingen: “Het is leuk om de leerlingen op te zien groeien. Ik zie ze vier jaar lang iedere dag, dan bouw je toch wel een band op. Die vertrouwensband houdt ten eerste in dat ze respect voor me hebben en ten tweede, dat ze weten dat ik niet de moeilijkste ben. Soms komen leerlingen zelf ook met een oplossing als ze vervelend

zijn geweest. Bijvoorbeeld een jongen die echt heel lastig kan zijn die voorstelt: “Als ik het hele jaar geen rotzooi schop in de aula, krijg ik daar dan iets voor op het einde van het jaar?” Het komt van twee kanten, dat is prettig.” Natuurlijk zijn er ook wel eens vervelende momenten: “Er wordt wel eens gevochten, maar dan haal je ze uit elkaar en dan is het ook over. Ik stuur ze dan gewoon meteen door naar de directie en die handelt dat verder af. Bovendien heb ik een cursus gedaan in Utrecht, onder andere over omgaan met geweld. Je moet daar ook rollenspellen doen, heel erg leerzaam. Tijdens die cursus viel me duidelijk op hoe groot het verschil is met mijn werkomgeving en die van mijn collega’s uit de Randstad. Hier vechten ze met vuisten, maar daar is het blijkbaar toch wel iets anders.” Uit het gesprek blijkt dat Henk Pijnenburg het beleid van het Kempenhorst College als prettig ervaart. Hij voelt zich betrokken, heeft voldoende autonomie en beslissingsmacht en weet waar hij moet zijn als hij iets signaleert. Het belangrijkste is wel dat hij zijn draai gevonden heeft in de werkomgeving en dat er een goede sfeer hangt. Hij knoopt net zo vlot een praatje aan met de adjunct directeur als met een leerling en schroomt ook niet om mijn vragen te beantwoorden. Zijn enthousiasme is aanstekelijk en ik denk dat de leerlingen dat ook zo ervaren.

Onderschatten

Uit dit voorbeeld blijkt dat een duidelijk beleid direct invloed kan hebben op de praktijk. OOP moet niet als sluitstuk beschouwd worden maar als een aparte groep waarbinnen veel differentiatie is. Om de belangrijke rol van het OOP kan niemand meer heen, ze zijn een belangrijke schakel in het communicatie proces. De driehoek ouders-leerling-docent wordt een vierhoek met OOP als praktijkhulp en luisterend oor met signalerende functie. De functieomschrijvingen moeten duidelijk zijn, evenals de gevraagde competenties. Dit gaat vervuiling van de functie tegen en kan zowel werkdruk voor docenten als OOP verminderen. De kwaliteit van het onderwijs zal er zichtbaar door verbeteren. De rol van OOP in het onderwijs mag niet langer onderschat worden.

Marlin de Bresser is tweedejaars studente communicatie en freelance journalist

Congres Content organiseert samen met kennispartner Ortho Consult op 13 november in Arnhem een symposium voor het OOP. Tijdens dit middagsymposium wordt gewerkt met herkenbare situaties. De praktijk staat deze middag voorop. Voor meer informatie of inschrijven: www.congres-content.nl.