

**Monitor Sociale Veiligheid  
in de mbo-sector 2008  
Deel 3: Beleid**



**Monitor Sociale Veiligheid  
in de mbo-sector 2008  
Deel 3: Beleid**

### **Colofon**

Monitor Sociale Veiligheid in de mbo-sector 2008 Deel 3: Beleid

Februari 2010

Uitgave, MBO Raad, Woerden

Tekst : Jan Neuvel, ecbo



### **Ecbo 's-Hertogenbosch**

Postbus 1585

5200 BP 's-Hertogenbosch

T 073 687 25 00

F 073 612 34 25

[www.ecbo.nl](http://www.ecbo.nl)

### **Ecbo Amsterdam**

Postbus 94208

1090 GE Amsterdam

T 020 525 12 45

F 020 525 13 00

[www.ecbo.nl](http://www.ecbo.nl)

© ecbo 2010

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, op welke andere wijze dan ook, zonder vooraf schriftelijke toestemming van de uitgever.

## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Het sociale veiligheidsbeleid in mbo-instellingen</b>	<b>4</b>
2.1	Ontwikkeling van het sociale veiligheidsbeleid	5
2.2	Betrokkenheid van medewerkers bij het sociale veiligheidsbeleid	10
2.3	Tevredenheid over het sociale veiligheidsbeleid	11
<b>3</b>	<b>Pijler 1: Het onderwijs</b>	<b>14</b>
3.1	Betrokkenheid bij de opleiding	15
3.2	Risicogroepen en ongewenst gedrag	16
3.3	Verbetering van het onderwijs en vergroting van de binding	19
3.4	Andere bijdragen die het onderwijs kan bieden	20
<b>4</b>	<b>Pijler 2: De school als sociale gemeenschap</b>	<b>24</b>
4.1	Het sociale klimaat en de sfeer	25
4.2	Wenselijkheid van aandacht voor sociaal gedrag	29
4.3	Feitelijke aandacht voor sociaal gedrag	30
<b>5</b>	<b>Pijler 3: Veilige voorzieningen</b>	<b>36</b>
5.1	De aanwezigheid en wenselijkheid van veilige voorzieningen	37
5.2	Inrichting en onderhoud van gebouwen en ruimten	39
<b>6</b>	<b>Pijler 4: Omgaan met ongewenst gedrag</b>	<b>44</b>
6.1	Wat te doen bij ongewenst gedrag	45
6.2	Melding van ongewenst gedrag door slachtoffers	48
6.3	De afhandeling van meldingen van ongewenst gedrag	51
<b>7</b>	<b>Samenvatting</b>	<b>56</b>
	<b>Literatuur</b>	<b>62</b>

# 1

# Inleiding

**Dit rapport is het derde deel van de Monitor Sociale Veiligheid in de mbo-sector 2008. Deel 1 en deel 2 geven de stand van zaken weer van de sociale veiligheid bij deelnemers resp. bij medewerkers in het mbo. Uitgebreide informatie over de achtergrond, het doel en de opzet van de monitor is daar te vinden. De cijfers en bevindingen uit de delen 1 en 2 worden in dit deel regelmatig aangehaald. De Monitor Sociale Veiligheid in de mbo-sector wordt tweemaal opgesteld, in 2002 gebeurde dat voor het eerst.**

Het derde deel van de Monitor Sociale Veiligheid in de mbo-sector 2008 zoomt in op het sociale veiligheidsbeleid in de mbo-sector. De opzet van dit beleidsdeel is enigszins gewijzigd t.o.v. de voorgaande monitoren. Het verzamelen van relevante informatie over het beleid bij deelnemers en medewerkers via vragen in de enquêtes is gehandhaafd. Het uitzetten van een enquête onder medewerkers die verantwoordelijk zijn voor het beleid en voor de beleidsuitvoering, is echter komen te vervallen. Daarvoor in de plaats zijn gesprekken gevoerd met coördinatoren sociale veiligheid in 11 mbo-instellingen (10 roc's en 1 aoc). Dat is gedaan om beter te kunnen ingaan op het beleid van instellingen en om op

die manier een beter inzicht te krijgen hoe het beleid zich ontwikkeld. Voor de gesprekken zijn vertegenwoordigers uitgenodigd van de 17 instellingen die aan de laatste monitor meewerkten. Met 11 kon een afspraak worden gemaakt. Een vakschool zag af van medewerking, omdat er relatief weinig beleid noodzakelijk was vanwege de geringe problematiek. Uiteraard leveren gesprekken met 11 instellingen geen representatief beeld op voor de sector wat de beleidsinvulling betreft, maar de verwachting was wel dat de gesprekken tendensen en karakteristieke problemen konden blootleggen.

### **Opzet van de rapportage**

Hoofdstuk 2 van dit rapport gaat in op beleidsontwikkelingen en op het betrekken van medewerkers bij de ontwikkeling en uitvoering van het beleid. In de daarop volgende vier hoofdstukken staat steeds een van de vier pijlers van het sociale veiligheidsbeleid centraal. Die pijlers zijn: het onderwijs (hs. 3), de school als sociale organisatie (hs.4), veilige voorzieningen (hs. 5) en omgang met ongewenst gedrag, zowel met daders als met slachtoffers van ongewenst gedrag (hs. 6). De belangrijkste beleidsontwikkelingen zijn in de samenvatting opgenomen.

# 2

# Het sociale veiligheidsbeleid in mbo- instellingen

**Met het op de agenda zetten van sociale veiligheid begin deze eeuw en de oprichting van het Platform Veiligheid van de MBO Raad is tegelijkertijd de beleidsontwikkeling op dat terrein in gang gezet. In die ontwikkeling worden instellingen op verschillende manieren ondersteund door het platform.**

In twee voorgaande monitoren (2004 en 2006) is over die beleidsontwikkeling gerapporteerd op basis van gegevens uit de deelnemers- en personeelsenquêtes en op basis van informatie uit enquêtes onder medewerkers die op de hoogte waren van het sociale veiligheidsbeleid in de instellingen. Daaruit bleek dat in de beleidsvorming en in de uitvoering in enkele jaren al het nodige was gedaan. Circa 6 op de 10 instellingen hadden in 2006 een uitgebreid beleidsplan voor sociale veiligheid en in de overige instellingen werd eraan gewerkt. Op uitvoeringsniveau waren diverse maatregelen genomen, zoals het plaatsen van kluisjes en camera's, het registreren van incidenten, het maken van afspraken met externe organisaties en het scholen van medewerkers in het omgaan met ongewenst gedrag. De mate waarin dat gebeurde, verschilde tussen instellingen en binnen instellingen tussen vestigingen of locaties.

In hoofdstuk 1 is aangegeven dat deze keer niet opnieuw is gekozen voor een enquête onder beleidsmedewerkers, maar voor gesprekken met centrale coördinatoren sociale veiligheid. De verwachting was dat daarmee de aanpak en problemen, die mogelijk sterk kunnen verschillen tussen instellingen, beter zichtbaar gemaakt konden worden. Er zijn met 11 coördinatoren uit instellingen die aan de laatste monitor (2008) hadden deelgenomen dergelijke gesprekken gevoerd. De uitkomsten ervan komen in dit hoofdstuk en waar het specifieke maatregelen betreft, in de verdere hoofdstukken aan de orde.

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de beleidsontwikkeling (paragraaf 2.1), op het betrekken van het personeel bij het beleid (paragraaf 2.2) en de beleving van het veiligheidsbeleid door deelnemers en medewerkers (paragraaf 2.3).

## 2.1 Ontwikkeling van het sociale veiligheidsbeleid

Het ontwikkelen van een integraal veiligheidsbeleid vraagt tijd. Niet alleen gaat het om een relatief nieuw beleidsterrein voor de meeste instellingen, ook de organisatorische complexiteit van veel mbo-instellingen is een factor die bij het ontwikkelen en invoeren van zo'n beleid een rol speelt. Uit de gesprekken met de coördinatoren sociale veiligheid blijkt dat er een globale fasering in de beleidsontwikkeling op te stellen is:

- 1) een beginfase waarin min of meer onafhankelijk van elkaar in verschillende geledingen aan verschillende aspecten van het sociale veiligheidsbeleid wordt gewerkt;
- 2) een fase waarin de noodzaak van een verantwoordelijkheidsstructuur wordt onderkend als een voorwaarde voor een instellingsbrede, integrale aanpak van sociale veiligheid;
- 3) een fase waarin het veiligheidsbeleid instellingsbreed wordt ingevoerd zodat het beleid ook op de werkvloer invulling krijgt.

### Eerste fase: Beginfase beleidsontwikkeling

Het denken en handelen over sociale veiligheid in het mbo heeft met de komst van het Platform Veiligheid van de MBO Raad een sterke impuls gekregen. Ook de eisen van de overheid en de Inspectie van het Onderwijs op dit terrein hebben daaraan bijgedragen. Dat wil niet zeggen dat er voor die tijd helemaal niets werd gedaan aan sociale veiligheidsbeleid, maar dat had toch meer een ad hoc karakter en werd voornamelijk gestuurd door de specifieke problemen in bepaalde vestigingen\*.

Vanaf ongeveer 2002 is de beleidsontwikkeling op instellingsniveau goed van de grond gekomen. In eerste instantie is in de instellingen op een vrij hoog niveau aan het opstellen van beleidsplannen gewerkt. Intuities, voorbeelden van elders en eisen van de overheid en de inspectie dienden daarbij als leidraad. Sommige instellingen waren voortvarender hierin dan andere. In 2006 had ruim de helft van de instellingen een uitgewerkt sociaal veiligheidsplan en waren de overige instellingen

\* In dit hoofdstuk wordt de term 'vestigingen' gebruikt voor relatief zelfstandige of autonome onderdelen van roc's en aoc's. De instellingen gebruiken hiervoor zelf termen als 'locaties', 'scholen', 'werkmaatschappijen', enz.



daarmee bezig of beperkten zich tot een beknopte versie.

Diverse coördinatoren gaven aan dat de (aanvankelijke) beleidsplannen door hun omvang en/of het globale karakter nauwelijks een rol speelden in de ontwikkeling van feitelijke activiteiten. De vaak gehoorde klacht dat het vooral stukken zijn voor de boekenkast, viel in de gesprekken met de coördinatoren meermalen te beluisteren. Een van hen drukte dat plastisch uit met de term 'papieren tijgers'.

De eerste fase van de beleidsontwikkeling wordt niet alleen gekenmerkt door het opstellen van beleidsplannen. In die fase, en zeker ook ervoor, zijn op de werkvloer maatregelen genomen om de sociale veiligheid te bevorderen. Dat werd niet zozeer gestuurd vanuit een integraal beleid, maar de maatregelen werden vooral ter plekke genomen als oplossing voor gerezen (lokale) problemen. Van beleidsafstemming tussen locaties of binnen locaties tussen sectoren of tussen het onderwijs en de afdeling facilitair, was lang niet altijd sprake. Zo wees een van de coördinatoren erop dat elke locatie (school) in zijn instelling zijn eigen deels impliciete, deels expliciete sociale veiligheidsbeleid had. Dit beleid was min of meer meegenomen uit de afzonderlijke scholen van voor de roc-vorming. Door anderen is gewezen op verschillen in schoolreglementen tussen locaties of zelfs tussen opleidingsrichtingen op eenzelfde locatie. Daardoor kon het gebeuren dat de ene deelnemer op een locatie voor bepaald ongewenst gedrag werd geschorst en een andere deelnemer op die locatie voor eenzelfde overtreding met een schorbbering wegwam. Dit kon voor spanningen zorgen. In dit verband is ook gememoreerd aan spanningen tussen docenten en conciërges in het toezicht in openbare ruimten. Docenten die bijvoorbeeld dat toezicht overlaten aan conciërges en 'wegkijken' als er iets aan de hand is of die bepaald gedrag tolereren dat door conciërges wordt bestreden. Dat probleem is niet alleen een kwestie van individuele verantwoordelijkheden van afzonderlijke medewerkers, maar vooral ook van onderlinge afspraken en afstemming tussen geledingen, in dit geval tussen onderwijs en facilitair.

Deze fase wordt eveneens gekenmerkt door een beperkte communicatie en transparantie over het sociale veiligheidsbeleid. Deels wordt dat in de hand

gewerkt door de omvangrijke beleidsdocumenten die moeilijk toegankelijk zijn en daardoor weinig worden gebruikt in het praktisch beleid. Het gebrek aan communicatie en transparantie heeft eveneens te maken met het ontbreken van een structuur waarin maatregelen en afspraken naar beneden toe kunnen worden gecommuniceerd en problemen op de werkvloer hun weg omhoog kunnen vinden. Ook is niet altijd duidelijk wie aangesproken kan of moet worden bij problemen en wie verantwoordelijk is voor het toezicht op naleving van afspraken. Problemen die hiermee samenhangen zijn de onduidelijkheid over het melden en registreren van ongewenst gedrag, het afhandelen ervan en wie daar verantwoordelijk voor zijn, maar ook zoals eerder aangegeven, het ontbreken van afstemming tussen geledingen.

#### **Tweede fase: Naar een ondersteunende structuur voor het sociale veiligheidsbeleid**

Het opstellen van een beleidsplan voor sociale veiligheid is een belangrijke stap die zicht geeft op de problematiek, op mogelijke oplossingen, maar ook op belemmeringen en spanningsvelden. Een beleidsplan en het verspreiden ervan betekent echter nog niet dat zo'n plan tot leven komt en dat er instellingsbreed uitvoering aan wordt gegeven. Daar is meer voor nodig en dat klonk ook in alle gesprekken met de coördinatoren sociale veiligheid door. Om het beleid op de werkvloer te krijgen moet het ten minste op drie punten verder worden uitgewerkt:

- eenheid in beleid met ruimte voor verschillen tussen locaties (vestigingen);
- het opbouwen van een verantwoordelijkheidsstructuur;
- een meer expliciete en meer toegankelijke uitwerking van (delen) van het beleidsplan.

#### **Eenheid van beleid met ruimte voor verschillen tussen locaties**

Alle 11 instellingen die aan het onderzoek hebben deelgenomen, zoeken naar een balans tussen centraal beleid en ruimte voor eigen beleid in vestigingen. De noodzaak van algemeen beleid, algemene richtlijnen of een algemeen kader, waaraan een gemeenschappelijke visie op sociale veiligheid ten grondslag ligt, wordt alom (h)erkend. Tegelijkertijd benadrukken alle coördinatoren dat de ernst en omvang van problemen van vestiging

tot vestiging, van sector tot sector of van opleidingscluster tot opleidingscluster nogal kunnen verschillen. Ook is erop gewezen dat in bepaalde groepen zich veel vaker ongewenst gedrag voordoet dan in andere groepen. Ruimte voor aanpassingen en aanvullingen op het algemene beleid zien de meeste coördinatoren dan ook als noodzakelijk. Zonder een systematiek aan te willen brengen, worden enkele voorbeelden gegeven hoe instellingen met dit probleem omgaan.

Een van de instellingen heeft een aantal jaren geleden een traject van cultuurverandering opgestart dat instellingsbreed wordt uitgevoerd. Het wordt gekenmerkt door vijf centrale waarden: respect, afspraak is afspraak, verantwoording nemen en verantwoording afleggen, ondernemerschap en resultaatgerichtheid. Het traject is in eerste instantie centraal uitgezet en gefaciliteerd. Alle vestigingen met alle teams (zowel onderwijs- als ondersteuningsteams) hebben aan een training en aan workshops deelgenomen in de afgelopen jaren. Vestigingen en teams moeten echter zelf concrete invulling geven aan die waarden en daar afspraken over maken. Na de initiële fase zijn de vestigingsdirecties verantwoordelijk om het verder op te pakken en uit te werken. Binnen dat kader van waarden moet een deel van het sociale veiligheidsbeleid ook zijn beslag krijgen.

Op een andere instelling opereerden vestigingen tot nu toe los van elkaar zonder gemeenschappelijk beleid. Daar wordt nu wel naar gestreefd. Daartoe zijn vijf invalshoeken voor veiligheid onderscheiden: fysieke veiligheid, binnenmilieu, de organisatiestructuur, persoonlijke veiligheid en sociale veiligheid. Op centraal niveau worden voorstellen voor onderdelen uitgewerkt en de vestigingsdirecties proberen in onderling overleg daar overeenstemming over te bereiken. Zo zijn en worden er voor sociale veiligheid protocollen ontwikkeld om ongewenst gedrag af te handelen. Wat als centraal beleid wordt afgesproken en waar er speelruimte voor vestigingen blijft, moet nog uit overleg blijken. Een hoofdpunt is dat men op alle vestigingen zich bewuster wordt van de problematiek van sociale veiligheid en daar ook consequenties aan verbindt in de vorm van maatregelen en afspraken.

Een min of meer vergelijkbare situatie deed zich voor in een andere instelling. Alle vestigingen kenden daar hun

eigen beleid inzake sociale veiligheid. Van eenheid van beleid en handelen was geen sprake. De instelling gaf de arbodienst de opdracht de beleidsplannen van alle afzonderlijke vestigingen naast elkaar te leggen en te komen tot een gemeenschappelijk beleidsplan voor de hele instelling. Ongeveer anderhalf jaar geleden is dat plan geaccordeerd door het College van Bestuur (CvB), de directies van de vestigingen en de Medezeggenschapsraad (MR). Het plan wordt nu als algemeen uitgangspunt voor het sociale veiligheidsbeleid gebruikt. Binnen het plan is er ruimte voor de vestigingsdirecties voor eigen beleid.

Een van de instellingen kent geen algemeen beleidsplan voor sociale veiligheid en wil dat ook zo laten. Elke vestiging moet haar eigen beleidsplan opstellen. Daarin worden aspecten van sociale (en fysieke) veiligheid zoals die in andere beleidsplannen (onderwijs, huisvesting, facilitair, enzovoort) van de vestiging impliciet of expliciet voorkomen, gebundeld tot een geïntegreerd plan. Zo moet elke vestiging daarin bijvoorbeeld verantwoorden hoe het covenant is geregeld met externe partijen (politie, GGD, gemeente, enzovoort).

Wel wordt er vanuit centraal niveau ondersteuning gegeven, zoals het beschikbaar stellen van protocollen voor het afhandelen van ongewenst gedrag. Ook is een instellingsbreed trainingsprogramma opgestart om het ondersteunend personeel dat veel met deelnemers omgaat, te trainen in het omgaan met ongewenst gedrag. In latere instantie wordt dat ook opgestart voor alle docenten.

Het punt van de convenanten is in een andere instelling juist weer centraal opgepakt. Om te voorkomen dat elke vestiging zijn eigen afspraken moet maken met lokale of regionale organisaties, heeft de instelling bij de provincie de vraag neergelegd om binnen de provincie voor eenheid te zorgen wat afspraken betreft tussen scholen en externe organisaties, zoals de politie en de GGD. Op andere punten is er wel weer ruimte voor eigen beleid. Zo zijn er in een vestiging met relatief veel problemen, trainingen voor alle conciërges en docenten georganiseerd. Die training is ook beschikbaar voor andere vestigingen, maar is daar facultatief. Ook de manier waarop de vestiging ongewenst gedrag wil registreren, wordt aan de vestigingen overgelaten. Voorwaarde is wel dat de noodzakelijke gegevens voor

verantwoording en sturing kunnen worden opgeleverd en centraal beschikbaar komen.

### **De noodzaak van een verantwoordelijkheidsstructuur**

Dat het sociale veiligheidsbeleid zoals opgeslagen in beleidsplannen in onvoldoende mate de werkvloer bereikt, is niet alleen te wijten aan de vaak ontoegankelijke en in de praktijk nauwelijks hanteerbare beleidsdocumenten. Het ontbrak tot voor kort in de meeste instellingen ook aan een goede infrastructuur of verantwoordelijkheidsstructuur. Zo'n structuur is noodzakelijk om het beleid op de werkvloer te krijgen, maar ook om informatie van de werkvloer omhoog te brengen in de organisatie. Bij Van Noije en Wittebrood (2009) hoort zo'n structuur tot de systeemmaatregelen die ervoor moeten zorgen dat het inhoudelijke beleid gerealiseerd kan worden. *'Dit soort maatregelen moet zorgen voor de organisatorische randvoorwaarden waarbinnen inhoudelijk beleid mogelijk gemaakt en geoptimaliseerd kan worden.'* (Noije en Wittebrood, 2009, blz. 23).

In alle gesprekken met de coördinatoren klonk de noodzaak van zo'n structuur door. Het opzetten van zo'n structuur krijgt momenteel dan ook ruime aandacht. Sommige instellingen zijn nog op zoek naar een adequate structuur passend bij de eigen organisatiestructuur, in andere instellingen is zo'n structuur deels al aanwezig, maar vereist op punten nog uitwerking of invulling. Enkele instellingen hebben het gevoel dat die structuur nu staat en dat het 'uitrollen' van het beleid kan beginnen. Dat proces wordt zeker niet onderschat en baart sommige coördinatoren de nodige zorgen.

Hierboven is al aangegeven dat een verantwoordelijkheidsstructuur geen eenheidsworst kan zijn, maar dat zo'n structuur aan moet sluiten bij de eigen organisatie. Maar ook de visie op sociale veiligheid speelt een rol en direct daarmee samenhangend wie de coördinator sociale veiligheid is. Dat kan heel verschillend zijn, uiteenlopend van een directeur onderwijs (vestigingsdirecteur of sectordirecteur), een hoofd of centrale medewerker arbeidsomstandigheden (arbo), facilitair (huisvesting), human resource management (HRM) of de coördinator van de vertrouwenspersonen.

Dat de coördinatie en/of verantwoordelijkheid voor (de uitvoering van) het sociale veiligheidsbeleid in veel

instellingen is neergelegd bij iemand uit de ondersteunende diensten, heeft zeker te maken met de raakvlakken van die diensten met belangrijke aspecten van (sociale) veiligheid. In sommige opzichten kan dat een voordeel zijn. Sociale veiligheid is al onderdeel van het arbobeleid en heeft het hoofd facilitair (en huisvesting) al te maken met het gebouwenbeheer en de aansturing van facilitaire medewerkers, zoals conciërges en toezichthouders. Deze vervullen in de openbare ruimten vaak een belangrijke controlerende en corrigerende taak.

Verschillende diensten hebben te maken met aspecten van sociale veiligheid. Vanuit welke geleding de rol als coördinator ook wordt ingevuld, het is zaak dat de verschillende diensten of partijen hun inbreng en verantwoordelijkheid krijgen in de beleidsontwikkeling en beleidsuitvoering. Dat geldt met name voor het onderwijs. Dat is zeker niet gemakkelijk; veel instellingen kennen relatief autonome of zelfstandige vestigingen. Enerzijds moet overkoepelend beleid voor de hele instelling worden ontwikkeld en zullen vestigingen dat mede moeten accorderen en verantwoordelijkheid moeten nemen voor de uitvoering ervan, anderzijds is er de eigen problematiek van vestigingen die om aanpassing en/of aanvulling van het algemene beleid vraagt.

De gekozen of nog verder uit te werken verantwoordelijkheidsstructuur loopt nogal uiteen tussen instellingen. Het gaat hier te ver om op al die verschillen in te gaan, maar op hoofdlijnen kan er wel wat over worden gezegd.

Onder het CvB en boven het niveau van de relatief autonome vestigingen is er een tussenniveau waarop beleid wordt ontwikkeld, het CvB wordt geadviseerd en vestigingen worden geraadpleegd, geadviseerd en/of aangestuurd. De coördinator sociale veiligheid vervult op dat tussenniveau zijn of haar functie. Aan de ene kant zijn er instellingen waar de coördinator sociale veiligheid die taken bijna alleen voor zijn of haar rekening neemt. Raadpleging binnen andere geledingen en op vestigingen vindt wel plaats, maar de beleidsontwikkeling, advisering en aansturing ligt hoofdzakelijk in handen van één persoon, wel soms geassisteerd door een of enkele medewerkers uit dezelfde dienst. Aan de andere kant zijn er instellingen waar een duidelijke overlegstructuur is ontwikkeld waarin verschillende diensten en

het onderwijs zijn betrokken. Dat kan verschillen van één commissie samengesteld uit leden van die verschillende diensten en het onderwijs tot verschillende commissies die direct of indirect via de coördinator sociale veiligheid contact hebben met elkaar en zo ideeën uitwisselen.

Het probleem van de afzonderlijk vestigingen vereist op dit niveau aparte aandacht, met name als in de genoemde commissie alleen het onderwijs uit een van de vestigingen is vertegenwoordigd. In dat geval worden in sommige instellingen in een apart overleg met CvB en vestigingsdirecties definitieve afspraken gemaakt of beleidsvoorstellen geaccordeerd.

Het derde niveau zijn de relatief autonome vestigingen. De organisatie van de verantwoordelijkheidsstructuur loopt daar eveneens sterk uiteen. Aan de ene kant zijn er instellingen waar belangenbehartigers van de sociale veiligheid vrij los opereren van het onderwijs, aan de andere kant komen er instellingen voor waar onderwijs en andere diensten tezamen de commissie sociale veiligheid in de vestiging vormen. In instellingen waar de 'vestigingscommissie' (die kan bestaan uit een persoon of personen uit verschillende diensten) tamelijk losstaat van het onderwijs, wordt die commissie wel als de luis in de pels of als de aanjager van het beleid gezien. Het lijkt aannemelijk dat in vestigingen waar het onderwijs wel in de commissie is vertegenwoordigd (bijvoorbeeld via de vestigingsdirecteur en/of andere leidinggevendenden), de implementatie van het beleid makkelijker gaat.

Dat verschillen in verantwoordelijkheidsstructuur een rol kunnen spelen in een succesvolle implementatie van het sociale veiligheidsbeleid, lijkt aannemelijk. Of dat feitelijk ook het geval is, is nog niet te zeggen. Het is zinvol om na te gaan of dat vraagstuk in een volgende monitor kan worden meegenomen.

### **Toegankelijk en bruikbaar maken van delen van het beleidsplan**

Een onderdeel van de systeemvoorwaarden is de beschikbaarheid van instrumenten. Dat heeft een grote overlap met het inhoudelijke beleid. Toch is het nuttig om te kijken hoe instellingen proberen het beleidsplan om te zetten naar werkbare beleidsactiviteiten of instrumenten.

Een goed en belangrijk voorbeeld is de melding en

afhandeling van ongewenst gedrag. In diverse instellingen kent het beleidsplan een overzicht, waarin schematisch belangrijke aspecten of onderdelen van aanpak worden beschreven, onderscheiden naar aard en ernst van het ongewenste gedrag: bij wie het gedrag gemeld moet worden en wie verder verantwoordelijk is voor de afhandeling en voor de communicatie (intern en extern), de stappen die in de afhandeling successievelijk moeten worden gezet en welke diensten of deskundigen (intern en/of extern) moeten worden ingeschakeld, de sancties die de instelling zelf eventueel oplegt en de afhandeling of terugkoppeling naar de betrokkenen (met name de melder, het slachtoffer en de dader). Die schema's of protocollen zijn vaak nog omvangrijk en zijn daardoor niet gemakkelijk te gebruiken op de werkvloer.

Op verschillende manieren proberen instellingen die protocollen wel op de werkvloer te krijgen. Niet overal is al even duidelijk hoe dat het beste kan gebeuren en wat het meest effectief is. Hieronder staan enkele voorbeelden van manieren waarop instellingen dat aanpakken.

- De protocollen zijn ingedeeld naar 10 hoofdthema's die elk beknopt (op hoofdonderdelen) en overzichtelijk zijn afgedrukt, geplastificeerd en met een ring gebundeld, zodat ze snel zijn te raadplegen en intact blijven. Ze hangen op alle werkplekken waar ongewenst gedrag gemeld kan worden, zoals achterbalies, in de ruimte van conciërges, bij vertrouwenspersonen of op plekken waar ze snel geraadpleegd moeten kunnen worden (bijvoorbeeld in de docentenkamer).
- De protocollen zijn of worden opgenomen in de training van medewerkers (eerst alle conciërges, in een later stadium ook de docenten). In de training worden de protocollen besproken en moeten vervolgens worden toegepast in spelsituaties waarin ongewenst gedrag wordt gesimuleerd.
- Bij de melding en afhandeling van incidenten het protocol 'ernaast leggen', maar als dat in de hectiek van een melding of handeling niet mogelijk is, wordt er naar gestreefd om achteraf te evalueren of de aanpak conform het stappenplan is verlopen. Niet alleen kan zo verantwoording worden afgelegd over de aanpak, maar wordt gehoopt dat de protocollen ook steeds beter bekend worden bij medewerker(s) die veel met meldingen en de afhandeling van ongewenst gedrag te maken hebben.

Bij een aantal instellingen kennen de registratiesystemen voor ongewenst gedrag al rubrieken met de belangrijkste onderdelen of aspecten van de afhandeling. Daartoe behoort bijvoorbeeld de terugkoppeling naar de bij het incident betrokkene personen, zoals de melder en het slachtoffer.

### **Derde fase: Verankering van het beleid in de instelling**

De derde fase is de verankering van het beleid in de organisatie. Daar wordt in de tweede fase de basis voor gelegd, maar de feitelijke implementatie moet in deze fase gebeuren. In de praktijk zal een strikt lineaire aanpak (fase na fase) overigens weinig voorkomen, maar de indeling in fasen geeft wel inzicht in de ontwikkeling naar en de implementatie van een integraal sociaal veiligheidsbeleid in instellingen.

Van een effectief sociaal veiligheidsbeleid kan pas sprake zijn als op verschillende niveaus in de instelling en in de vestigingen het beleid wordt gesteund en uitgevoerd.

Dat is de uitdaging van deze derde fase en zo is het door vrijwel alle coördinatoren ook verwoord. Op een meer incidentele basis is daar de afgelopen jaren al aan gewerkt. Het komt er in deze fase op aan dat het beleid instellingsbreed ingevoerd gaat worden.

Binnen welke verantwoordelijkheidsstructuur dat het beste lukt, is niet te zeggen. De verwachting is dat instellingen waar het onderwijs beter in die structuur is opgenomen, succesvoller zullen zijn. Of dat het geval is, is moeilijk te zeggen. Hierboven is al aangegeven dat het zinvol zou zijn om dat in een volgend onderzoek na te gaan.

Andere factoren, zoals het voldoende faciliteren van medewerkers en docenten, zullen eveneens een rol spelen. Door enkele coördinatoren is in dit verband gewezen op het zich uitbreidende takenpakket van docenten in combinatie met een inkrimping van het personeel. Ook de primaire zorg voor het onderwijs, zeker nu de omslag naar competentiegericht onderwijs wordt gemaakt, kan volgens enkele coördinatoren betekenen dat taken op het gebied van sociale veiligheid op het tweede plan komen. Wellicht dat dat in mindere mate geldt in de instellingen waar het sociale veiligheidsbeleid sterker verweven is met het onderwijs zelf of waar de onderwijsvisie mede ten grondslag ligt aan het sociale veiligheidsbeleid.

## **2.2 Betrokkenheid van medewerkers bij het sociale veiligheidsbeleid**

Via de medezeggenschapsraad (MR) kunnen medewerkers en deelnemers hun oordeel geven over het beleid, ook over het sociale veiligheidsbeleid. In de vorige paragraaf is een voorbeeld gegeven van een instelling waar dat ook gebeurt. Een vertegenwoordiging van deelnemers en medewerkers in de MR betekent echter niet automatisch dat die beide groepen zich ook betrokken voelen bij het opstellen (en uitvoeren) van het beleid. Daarvoor is meer nodig, bijvoorbeeld het consulteren van beide groepen en/of hen laten meedenken over nieuw beleid of beleidsmaatregelen. Op welke manier die betrokkenheid op teamniveau kan worden gerealiseerd, kwam in het voorbeeld hierboven over het werken aan een cultuuromslag aan de orde. Ook werd duidelijk dat juist de betrokkenheid van medewerkers bij de uitvoering van het beleid een speerpunt in de activiteiten rond sociale veiligheid moet worden. Hoe medewerkers momenteel nog tegen die betrokkenheid aankijken, komt nu aan de orde.

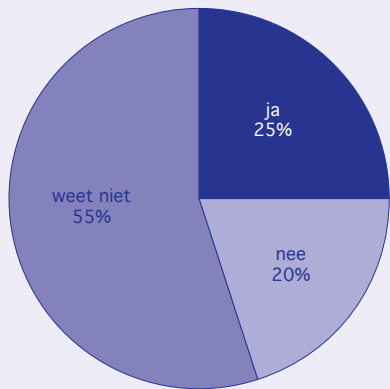
### **Het gevoel van betrokkenheid bij medewerkers**

Aan medewerkers is gevraagd of ze betrokken worden bij het veiligheidsbeleid en of ze tijdig op de hoogte worden gesteld van maatregelen. Figuur 2.1 en 2.2 brengen de resultaten in beeld.

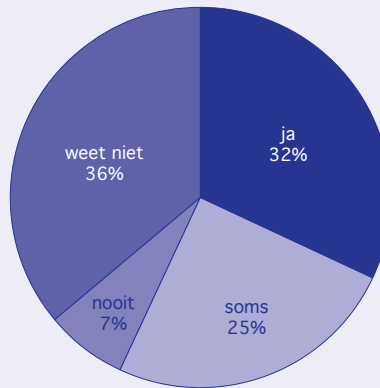
Een kwart van het personeel denkt dat medewerkers betrokken worden bij het sociale veiligheidsbeleid, maar ongeveer 1 op de 5 ontkent dat. Meer dan de helft van het personeel kan er echter niets over zeggen. Dit kan een indicatie zijn dat het merendeel van het personeel niet het gevoel heeft bij het beleid te worden betrokken.

Als naar de diverse geledingen van het personeel wordt gekeken, dan zijn er duidelijke verschillen op te merken. Leidinggevenden ervaren een duidelijk grotere betrokkenheid bij het sociale veiligheidsbeleid dan het uitvoerend personeel. Zo'n 45% van de leidinggevenden vindt dat het personeel er goed bij wordt betrokken tegenover niet meer dan 22% van het overige personeel. Het onderwijzend personeel voelt zich wat minder betrokken bij het beleid dan het ondersteunend personeel, hoewel de verschillen niet groot zijn. Dat is opmerkelijk, omdat in de ogen van veel coördinatoren docenten een belangrijke rol vervullen op dit punt. Zoals in hoofdstuk

Figuur 2.1 Betrokkenheid bij beleid volgens personeel



Figuur 2.2 Personeel wordt tijdig op hoogte gesteld van maatregelen



4 zal blijken, voelen docenten zich zelf ook verantwoordelijk voor het sociale klimaat. Globaal gezien is er ten opzichte van 2006 weinig veranderd op deze punten.

**Het tijdig informeren van medewerkers over het beleid**

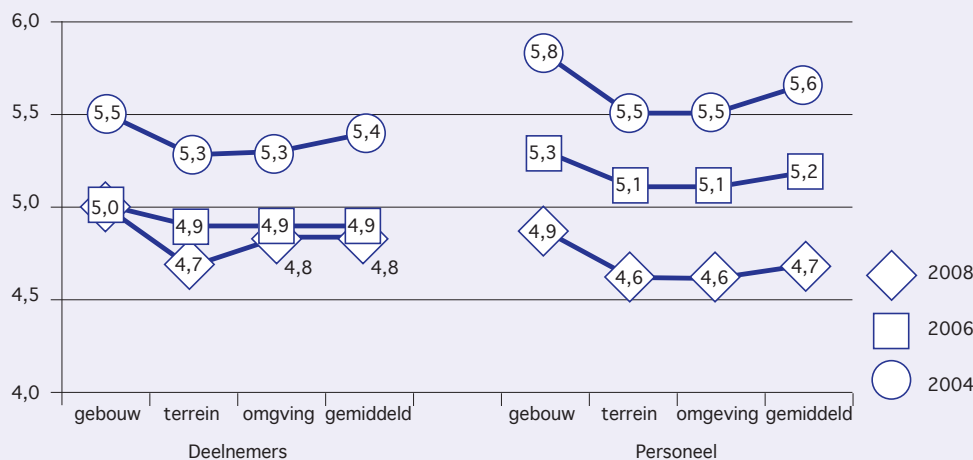
Betrokkenheid is een belangrijke factor om gemotiveerd het beleid mee te helpen uitvoeren. Dat geldt ook voor geïnformeerd worden over maatregelen. Veel coördinatoren hebben aangegeven dat hier nog wel wat is te verbeteren. De vertaling van het beleid naar de werkvloer moet beter worden georganiseerd. Ze lijken daarin te worden bijgevalen door medewerkers, gezien hun antwoord op de vraag of ze tijdig worden ingelicht over maatregelen. Zie figuur 2.2.

Een minderheid van het personeel (iets meer dan 30%) heeft in de laatste monitor aangegeven dat ze meestal tijdig op de hoogte worden gebracht van beleidsmaatregelen over sociale veiligheid. Volgens een kwart van het personeel krijgt ze daar wel informatie over, maar lang niet altijd en volgens iets minder dan 1 op de 10 medewerkers (7%) gebeurt dat zelfs nooit. Ruim een derde kon er niets over zeggen.

**2.3 Tevredenheid over het sociale veiligheidsbeleid**

Ondanks het feit dat het personeel vindt dat ze relatief weinig worden betrokken bij het beleid en het ook schort aan communicatie over de beleidsmaatregelen, zijn medewerkers in het algemeen wel tevreden over het gevoerde beleid, zoals figuur 2.3 toont.

Figuur 2.3 Tevredenheid over het gevoerde veiligheidsbeleid bij personeel en deelnemers



Deelnemers en medewerkers is gevraagd naar hun tevredenheid over het veiligheidsbeleid in drie situaties: het gebouw, het schoolterrein en de directe omgeving. Ze konden dat op een 7-puntsschaal, lopend van zeer ontevreden tot zeer tevreden aangeven, waarbij de waarde 4 voor *'niet tevreden, maar ook niet ontevreden'* staat. Op basis van die drie oordelen is tevens een gemiddeld oordeel over de drie situaties berekend. In figuur 2.3 zijn voor deelnemers (links) en voor medewerkers (rechts) de gemiddelde oordelen van de afgelopen drie metingen weergegeven.

Wat opvalt is dat de tevredenheid over het beleid de afgelopen jaren bij deelnemers en bij medewerkers is toegenomen. Bij deelnemers is er pas in 2008 een duidelijke toename te zien, bij het personeel is die trend al eerder waar te nemen. Ook in 2006 was het personeel meer tevreden dan in 2004 en die trend heeft zich in 2008 doorgezet. Blijkbaar worden initiatieven en maatregelen die zijn genomen als positief ervaren, ondanks het feit dat het personeel zich dus niet betrokken voelt bij het ontwikkelen van het beleid. De grote mate van tevredenheid hangt zeker ook samen met het gevoel van veiligheid dat verreweg de meeste deelnemers en medewerkers met name in school, maar ook erbuiten hebben. Zie deel 1 en 2 van de monitor voor de precieze resultaten.

3

# Pijler 1: Het onderwijs



**Onderwijs is het primaire proces van scholen. De meeste interacties tussen docenten en deelnemers en tussen deelnemers onderling vinden binnen dat proces plaats. De verantwoordelijkheid voor een prettig en veilig leer- en werkklimaat ligt daarmee in de eerste plaats bij het onderwijs zelf. De manier waarop aan het beroepsonderwijs vorm en inhoud wordt gegeven alsook de manier waarop docenten daar in interactie met de deelnemers uitvoering aan geven, bepaalt in hoge mate dat klimaat. In de gesprekken met coördinatoren en beleidsmedewerkers sociale veiligheid is dat ook de boodschap die direct of indirect is afgegeven.**

Zodra het om de sociale veiligheid binnen de les- en praktijkruimten gaat, wijzen bijna alle coördinatoren met wie is gesproken, op de verantwoordelijkheid van het onderwijs zelf en op de professionaliteit van de docenten. Dat wil niet zeggen, dat er binnen het beleid geen ondersteuning voor docenten is. In het vorige hoofdstuk zijn daar enkele voorbeelden van gegeven en ook in het volgende hoofdstuk komt dat nog aan de orde.

Voor zover het echter de inhoud en vormgeving van het onderwijs betreft, lijkt deze pijler in veel instellingen geen integraal onderdeel uit te maken van het sociale veiligheidsbeleid. Deze pijler valt althans buiten het gezichtsveld van veel coördinatoren sociale veiligheid. Dat geldt overigens niet voor alle instellingen. In enkele ervan is juist de rol die het onderwijs kan en moet spelen, benadrukt in de verbetering van de sociale veiligheid.

Alom wordt aangenomen dat aantrekkelijk onderwijs en uitdagend onderwijs de belangrijkste voorwaarden zijn om leerlingen te boeien en te motiveren. Als dat lukt, zullen leerlingen zich meer bij hun opleiding en bij de school betrokken voelen. Dat zal zich uiten in een grotere interesse voor het leerproces en in minder storend gedrag tijdens lessen en in minder ongewenst gedrag naar anderen. In dat verband moet ook worden gewezen op minder ongeoorloofd verzuim (spijbelen). Aan het probleem van spijbelen en de samenhang met andere vormen van ongewenst gedrag is uitgebreid aandacht besteed in deel 1 van de monitor. Daar wordt in dit deel daarom niet verder op ingegaan. De betrokkenheid bij de opleiding en de school zal in

het middelbaar beroepsonderwijs nog sterker afhangen van de inhoud van het onderwijs dan in het algemeen vormend onderwijs. Voor de meeste deelnemers in het mbo is hun opleiding immers de laatste stap op weg naar de arbeidsmarkt. De mate waarin een deelnemer het gevoel heeft dat zijn opleiding aansluit of past bij zijn beroepsinteresses, zal dan ook een belangrijke factor zijn in die betrokkenheid. Daarmee is de loopbaanbegeleiding een essentiële schakel in het bieden van passend onderwijs en daarmee van indirect belang voor het sociale klimaat en de sociale veiligheid.

In dit hoofdstuk wordt vooral ingegaan op de rol van de betrokkenheid bij de opleiding (paragraaf 3.1). De mate van betrokkenheid wordt geoperationaliseerd in risicoprofielen. Dat betrokkenheid van belang is, wordt aangetoond in paragraaf 3.2. Daarin wordt de samenhang tussen de risicoprofielen en ongewenst gedrag beschreven. In paragraaf 3.3 wordt laten zien dat er ruimte is voor verbetering van het onderwijs en dat daarmee de betrokkenheid van deelnemers aan hun opleiding bevorderd kan worden. In de laatste paragraaf worden nog enkele andere suggesties aangedragen die door coördinatoren in de context van deze pijler naar voren zijn gebracht.

### 3.1 Betrokkenheid bij de opleiding

Hierboven is aangenomen dat de betrokkenheid van deelnemers bij hun opleiding mede zal afhangen van de mate waarin ze het gevoel hebben, dat hun opleiding past bij wat ze willen worden. Daarnaast speelt ook een rol of de opleiding aantrekkelijk en uitdagend is. Over die aspecten kregen deelnemers in de monitor enkele vragen voorgelegd. De uitkomsten komen in deze paragraaf aan de orde. Met enkele van die uitkomsten (indicatoren) is een risicoprofiel opgesteld voor het betrokken raken bij ongewenst gedrag.

#### Beroepsinteresse

Gemiddeld genomen is ruim de helft van de deelnemers vrij zeker van hun beroepsinteresse. Circa 1 op de 5 heeft wel een idee van wat ze het liefst willen worden, maar is daar minder zeker over en iets minder dan 1 op de 5 heeft meer beroepsinteresses op het oog zonder daarin al een duidelijke keuze te hebben gemaakt. Ongeveer 1 op de 10 deelnemers weet zelfs nog helemaal niet welke beroepsrichting hun voorkeur heeft.

Er zijn enkele opvallende verschillen die samenhangen met opleidingskenmerken.. In de sector Economie & Handel (E&H) ligt het percentage deelnemers dat nog niet weet wat ze wil worden (14%) 2 à 3 keer zo hoog als in de andere sectoren. Ook is in deze sector het percentage dat nog twijfelt tussen richtingen ongeveer 5 procentpunten hoger dan in de andere sectoren. De bevindingen voor de sector E&H komen overeen met die uit andere onderzoeken (zie bijv. Neuvel & Van Esch, 2009). In vergelijking met deelnemers uit opleidingen op niveau 2 en 3, zijn deelnemers op niveau 1 en niveau 4 ook minder zeker van hun beroepsinteresse.

Figuur 3.1 Zekerheid over de beroepsinteresse bij deelnemers



### Inhoud van de opleiding

De deelnemers is ook gevraagd of ze de inhoud van hun opleiding interessant vonden en in hoeverre de opleiding aansloot bij hun (beroeps)interesse. De resultaten staan in figuur 3.2.

Circa 2/3 van de deelnemers vindt (bijna) alle leerstof interessant, voor ruim 1/4 is de inhoud gedeeltelijk interessant en minder dan 1 op de 10 wordt door weinig of niets geboeid. Min of meer vergelijkbare percentages komen uit de bus voor de mate waarin deelnemers hebben beoordeeld of hun opleiding past bij hun interesse (rechter deel van figuur 3.2).

### 3.2 Risicogroepen en ongewenst gedrag

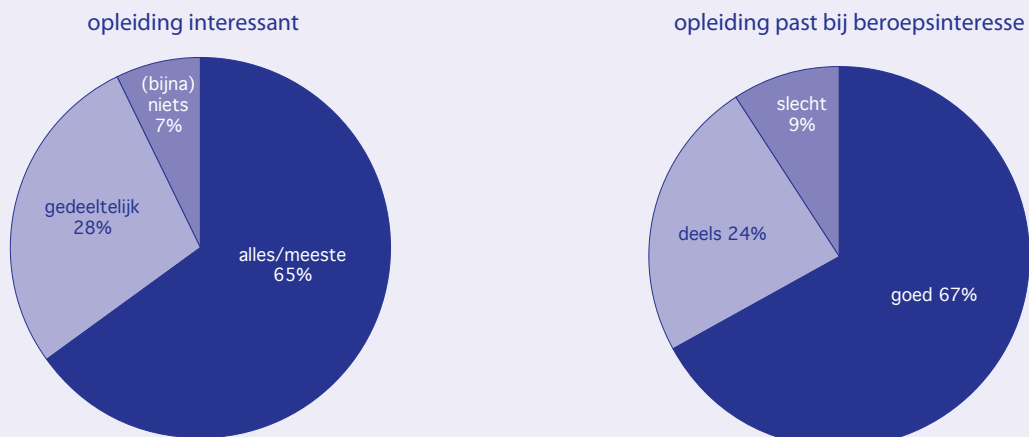
In deze paragraaf worden risicoprofielen gedefinieerd in termen van de betrokkenheid bij de opleiding. Vervolgens wordt nagegaan hoe die profielen samenhangen met ongewenst gedrag. Voor de pijler 'Onderwijs' kan zo zichtbaar worden gemaakt hoe bijgedragen kan worden aan de verbetering van de sociale veiligheid.

#### Risicoprofielen

De zekerheid over de beroepsinteresse, de mate waarin de inhoud van opleiding als interessant is beoordeeld en de mate waarin de opleiding aansluit bij de (beroeps-) interesse zijn gebruikt om de binding of betrokkenheid bij de opleiding in vier categorieën in te delen:

- 1) een zeer hoge mate van betrokkenheid met een zeer laag risico (45,3% van de deelnemers in steekproef);
- 2) een hoge mate van betrokkenheid met een laag risico

Figuur 3.2 Beoordeling van de inhoud van opleiding



- (35,2% van de deelnemers in de in steekproef);
- 3) een redelijke mate van betrokkenheid met een beperkt risico (14,3% van de deelnemers in de steekproef);
  - 4) een geringe betrokkenheid met een hoog risico (5,2% van de deelnemers in de steekproef).

Op basis van deze operationalisering is 80% van deelnemers als (zeer) betrokken bij hun opleiding te typeren, zo'n 15% als redelijk betrokken en 5% als in geringe mate betrokken. De mate van betrokkenheid komt ook terug in de samenhang met twee andere variabelen, de studieresultaten zoals zelf ingeschat door deelnemers en de eigen prognose om de opleiding af te ronden. Het percentage deelnemers dat hun studieresultaten als onvoldoende tot slecht beoordeelt stijgt namelijk van circa 3% in de laagste risicogroep naar ruim 20% in de hoogste risicogroep. In diezelfde richting daalt de prognose om de opleiding af te ronden: 94% in de laagste risicogroep denkt zijn opleiding af te ronden, teruglopend naar 55% in de hoogste risicogroep en omgekeerd stijgt het percentage dat er vrij zeker van is dat ze hun opleiding voortijdig beëindigen van 1% naar 20%.

De verwachting is dat in de groep met de sterkste betrokkenheid en dus met het laagste risicoprofiel de kans op ongewenst gedrag relatief gering is en dat die kans toeneemt naarmate de betrokkenheid afneemt. Voor de diverse vormen van ongewenst gedrag is daarom de samenhang nagegaan met de vier risicoprofielen.

- Ongewenst gedrag: spijbelen en lessen verstoren;
- wapenbezit en drugsgebruik;
- plegen van materiële en psychisch-fysieke agressie.

#### **Risicoprofielen: spijbelen en lessen verstoren**

Voor de vier risicoprofielen zijn in tabel 3.1 de percentages deelnemers weergegeven die ongeoorloofd hebben verzuimd (alle spijbelaars en frequente spijbelaars) en de percentages die betrokken waren bij het verstoren van lessen (totaal en zeer frequent).

Naarmate de betrokkenheid bij de opleiding geringer is, neemt de kans toe dat deelnemers ongeoorloofd verzuimen. Als niet op de frequentie wordt gelet, loopt het percentage spijbelaars op van circa 28% in de laagste risicogroep naar ongeveer 58% in de hoogste risicogroep. Het percentage frequente spijbelaars loopt in dezelfde richting op van bijna 3% naar 15%.

Eenzelfde, zij het minder spectaculaire trend is waar te nemen bij het verstoren van lessen. Zo'n 7% van de deelnemers met een zeer laag risicoprofiel verstoort lessen tegenover circa 17% van degenen met het hoogste risicoprofiel. Betrokkenheid bij het frequent verstoren van lessen loopt in dezelfde richting op van 1% naar nagenoeg 3%.

#### **Risicoprofielen: wapens en drugs**

Weliswaar is het wapenbezit op school de afgelopen jaren aanzienlijk afgenomen (van een kleine 8% in 2002 naar minder dan 3% in 2008), toch zou het goed zijn als dit nog verder kan worden teruggedrongen. Voor het drugsgebruik op school geldt hetzelfde: dat is van 7% in 2002 teruggelopen naar 3,5% in 2008. Ook hier zou een verdere afname toe te juichen zijn, temeer daar drugsgebruik met andere vormen van ongewenst gedrag samengaat die een bedreiging zijn voor de sociale veiligheid.

Tabel 3.1 Risicoprofiel, spijbelen en verstoren van lessen

risicoprofiel	n	spijbelen		lessen verstoren	
		totaal	frequent	totaal	frequent
		%	%	%	%
zeer laag	7864	28,2	2,8	7,3	1,0
laag	6104	37,8	3,7	10,3	1,3
beperkt	2487	49,8	7,1	12,6	1,8
hoog	903	58,1	15,0	16,9	2,9

Tabel 3.2 Risicoprofiel, wapenbezit en drugs

	wapens op school			gebruik en handel in drugs		
		totaal	frequent	gebruik totaal	gebruik op school	verkoop op school
risicoprofiel	n	%		%	%	%
zeer laag	7962	1,6	0,4	9,3	3,1	0,8
laag	6168	2,2	0,9	12,7	3,4	0,8
beperkt	2516	3,3	1,0	14,3	4,9	1,5
hoog	911	4,5	2,1	19,6	7,4	3,8

Tabel 3.3 Risicoprofiel en gebruik agressie

risicoprofiel	n	materieel geweld	pf-geweld	verbaal geweld*
		%	%	%
zeer laag	7982	2,3	6,0	3,9
laag	6200	4,0	9,0	5,6
matig	2527	4,4	10,0	7,5
hoog	920	6,8	13,3	12,5

\* tegenover docenten en andere medewerkers

Als we dan kijken naar de verdeling van deze twee vormen van ongewenst gedrag over de risicoprofielen (tabel 3.2), dan valt meteen het verband weer op. Als de betrokkenheid bij de opleiding afneemt, zien we het wapenbezit stijgen, namelijk van 1,6% naar 4,5% in de groep met geringste betrokkenheid en het hoogste risico. Het frequent wapenbezit neemt van 0,4% naar 2,4% verhoudingsgewijs nog sterker toe.

Eenzelfde patroon is waar te nemen bij drugsgebruik en de handel in drugs. Het percentage deelnemers dat drugs gebruikt, ongeacht waar, is het geringst in de groep met een zeer laag risicoprofiel (9,3%) en het loopt op naar bijna 20% in de hoogste risicogroep. Tabel 3.2 laat eenzelfde trend zien voor het gebruik op of rond de school, namelijk van circa 3% naar 7,4%. Hoewel het percentage deelnemers dat zelf drugs te koop aanbiedt, beperkt blijft, is dat ook hier het hoogst in de groep met de geringste betrokkenheid bij de opleiding.

#### **Risicoprofielen: materiële en psychisch-fysieke agressie**

Het plegen van agressie tegen andere deelnemers en medewerkers of tegen de school als instelling, is een

vorm van ongewenst gedrag dat nog directer dan wapenbezit of drugsgebruik een stempel kan drukken op de sociale veiligheid. In tabel 3.3 is het percentage plegers van agressie opgenomen voor de vier risicogroepen.

Ook hier weer hetzelfde beeld: naarmate de betrokkenheid bij de opleiding afneemt, stijgt het percentage plegers van agressie. In de laagste risicogroep zegt 2,3% van de deelnemers zich schuldig te hebben gemaakt aan materieel geweld (vandalisme en diefstal). Dat loopt via 4% en ruim 4% in de groepen met respectievelijk een laag een beperkt risicoprofiel op naar 6,8% bij deelnemers in de hoogste risicogroep.

Bij het plegen van psychisch-fysieke agressie (pesten, discrimineren, bedreigen, lichamelijk geweld) is er eveneens sprake van een verdubbeling, namelijk van 6% naar iets meer dan 13%. Verbale agressie tegenover docenten en andere medewerkers verdrievoudigt zelfs: van 3,9% in de groep van deelnemers met een zeer laag risicoprofiel naar 12,5% in de groep met het hoogste risicoprofiel.

### 3.3 Verbetering van het onderwijs en vergroting van de binding

De vorige paragraaf heeft duidelijk gemaakt dat de kans op plegen van ongewenst gedrag toeneemt naarmate deelnemers minder betrokken raken bij hun opleiding. Dat verband is niet zonder meer als causaal te interpreteren. Niet alleen spelen andere factoren een rol, ook is het denkbaar dat deelname aan ongewenst gedrag een negatief effect heeft op de binding met de opleiding. Het ligt voor de hand om hier een wisselwerking met negatieve effecten te veronderstellen.

Als naar absolute aantallen wordt gekeken, dan is het aantal deelnemers dat over de schreef gaat, het grootst in de twee groepen met het laagste risicoprofiel. Dit is logisch omdat die groepen verreweg de meeste deelnemers tellen (80%). Hoewel een geringe betrokkenheid bij de opleiding dus als een belangrijke factor bij het vertonen van ongewenst gedrag moet worden beschouwd, is het dus niet de enige factor. Verwacht mag worden dat sociale veiligheid verbeterd kan worden als scholen erin slagen de betrokkenheid van deelnemers te vergroten, maar daarmee worden dus niet alle problemen inzake sociale veiligheid opgelost. Voor een sociaal veilige school moet er meer gebeuren: ook vanuit de drie andere pijlers zullen bijdragen moeten komen. Daar wordt in de komende hoofdstukken op ingegaan.

In deze paragraaf komt de tevredenheid van deelnemers over hun onderwijs aan de orde, om ook vanuit die invalshoek te kunnen aantonen dat het onderwijs te verbeteren is. Dat kan ook een positief effect hebben op de binding met de opleiding en de school.

#### Tevredenheid over loopbaanbegeleiding

De risicoprofielen zoals hiervoor bepaald, zijn in belangrijke mate gebaseerd op de afstemming van de beroepsinteresse op de inhoud van de opleiding. Zonder de eigen verantwoordelijkheid van deelnemers in de keuze van een opleiding te ontkennen, is er hier toch een belangrijke rol weggelegd voor coaches of loopbaanbegeleiders. Ander onderzoek maakt duidelijk dat veel leerlingen in het vmbo en mbo slechts in geringe mate beschikken over loopbaancompetenties (Meijers e.a., 2006) en mede daardoor vaak grote moeite hebben met het maken van hun beroeps- en studiekeuze (o.a. Neuvel & Van Esch, 2009).

De tevredenheid van deelnemers over hun loopbaan-

begeleiding kan verder inzicht bieden in het belang van loopbaanbegeleiding om deelnemers in een passende opleiding te plaatsen, waarmee ook de sociale veiligheid gediend kan zijn, zoals hiervoor bleek.

Overall gezien is 60% van de deelnemers in meer of mindere mate tevreden over de loopbaanbegeleiding, terwijl iets meer dan 20% daar ontevreden over is. Dat is een positiever beeld dan in de laatste JOB-monitor (ODIN, 2008, blz. 25 en blz. 58), maar verschillen kunnen te maken hebben met de precieze vraagstelling en de gebruikte schalen.

De tevredenheid over de loopbaanbegeleiding, onderscheiden naar risicoprofielen, is weergegeven in figuur 3.3.

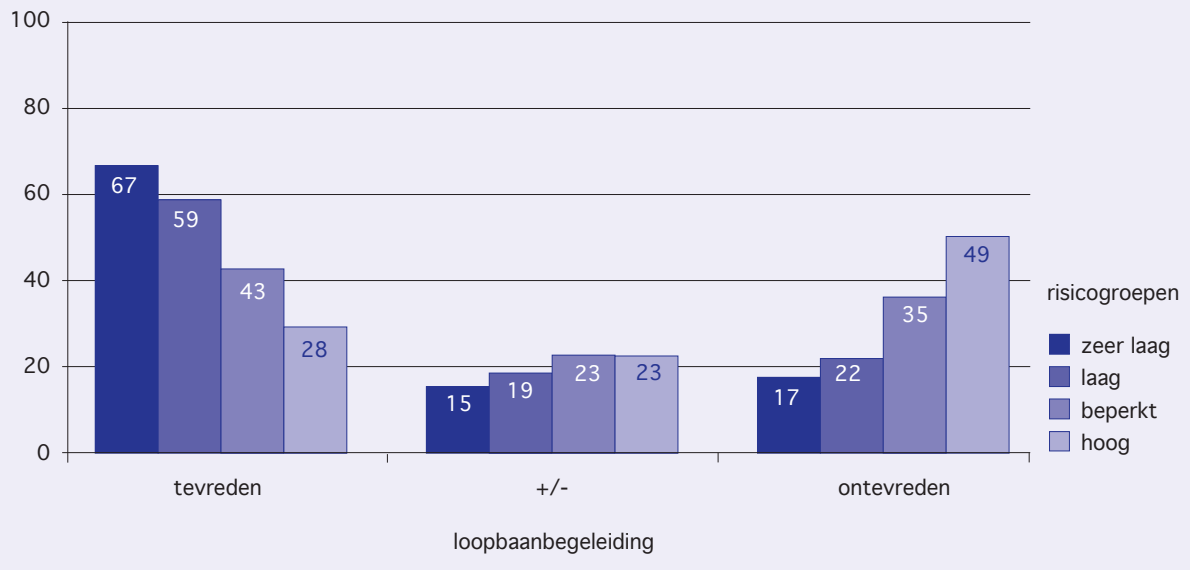
De tevredenheid over de loopbaanbegeleiding hangt sterk samen met de risicoprofielen. Deelnemers met het laagste risicoprofiel zijn het meest tevreden (67%). Zij weten in het algemeen ook goed wat ze willen worden en zitten in opleidingen die redelijk goed aansluiten bij wat ze willen. Het omgekeerde geldt voor deelnemers in de hoogste risicogroep. Slechts iets meer dan een kwart (28%) in die groep is over de loopbaanbegeleiding tevreden en bijna de helft (49%) ontevreden. Deze deelnemers weten vaak niet goed wat ze willen en hun opleiding ervaren ze vaak niet als passend bij hun interesse. Veel van hen ervaren de loopbaanbegeleiding dus als onvoldoende.

#### Tevredenheid over de inhoud van de opleiding

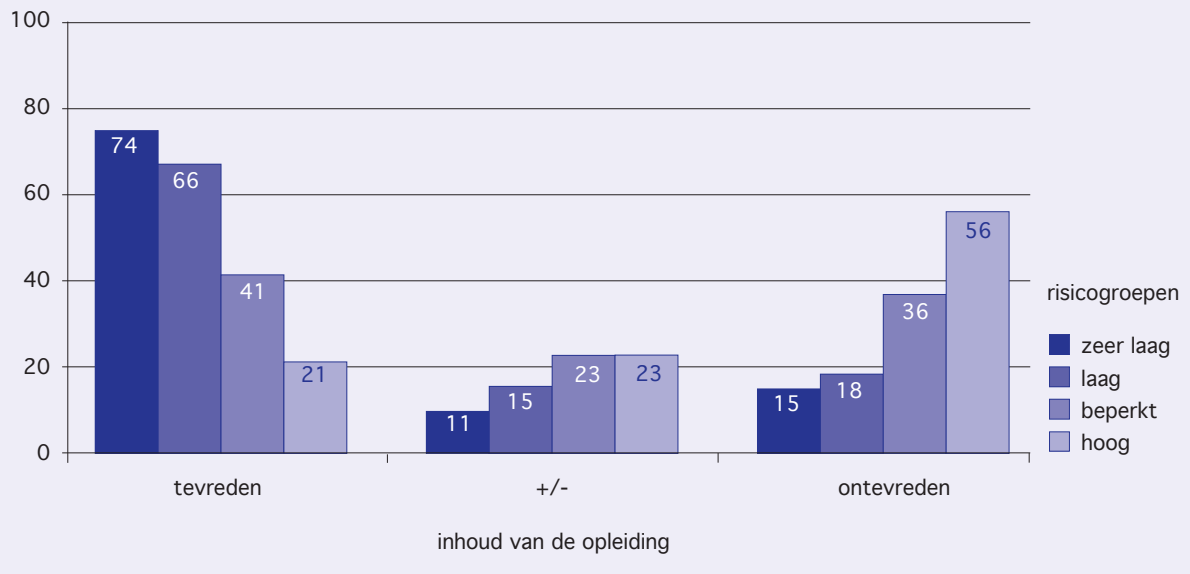
Figuur 3.4 toont de tevredenheid van de deelnemers over de inhoud van hun opleiding. Het verband tussen risicoprofielen en de tevredenheid over de inhoud van de opleiding is zelfs nog iets sterker dan bij de loopbaanbegeleiding. Overall is 64% tevreden en 20% ontevreden. Ook dat beeld is gunstiger dan in de laatste JOB-monitor (Wartenbergh e.a., 2008, blz.16), maar ook hier bemoeilijken de verschillen in vraagstelling en schalen de interpretatie. In ieder geval is het beeld in de monitor sociale veiligheid niet negatiever, zodat het belang van deze factor in de verbetering van de sociale veiligheid niet wordt overschat.

In de laagste risicogroep, de groep met de grootste betrokkenheid, is circa 75% tevreden over de inhoud en 15% ontevreden. In het hoogste risicoprofiel zijn die

Figuur 3.3 Tevredenheid over loopbaanbegeleiding



Figuur 3.4 Tevredenheid over inhoud opleiding



percentages respectievelijk 21% en 56%. Dat is ook niet zo verwonderlijk, omdat veel van die leerlingen het gevoel hebben dat de opleiding niet bij hun interesse past.

#### Tevredenheid over de uitleg van de leerstof

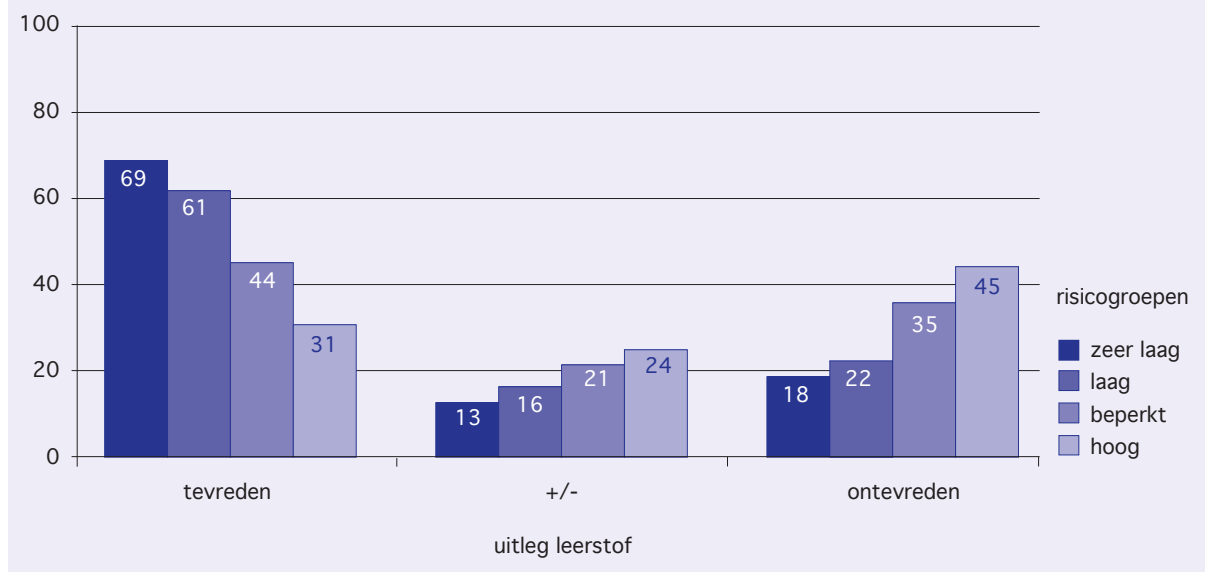
De tevredenheid over hoe docenten de leerstof uitleggen, kan ertoe bijdragen dat leerlingen minder gemotiveerd en betrokken zijn bij hun opleiding. Overall oordeelde ruim 60% van de deelnemers in dit opzicht positief over hun docenten en 22% negatief. Die percentages liggen dicht in de buurt van het oordeel van deelnemers in ODIN5 (2008, blz. 19). Ook op dit punt is

dit nog winst te behalen, zeker als naar de hoogste risicogroepen wordt gekeken.

### 3.4 Andere bijdragen die het onderwijs kan bieden

Meningsverschillen tussen docenten en deelnemers over normen en waarden en over gedrag hangen samen met de adolescentieperiode waarin deelnemers op zoek zijn naar hun identiteit. Tegenwoordig worden die verschillen versterkt door een heel eigen aanspreek- en omgangscultuur van groepen jongeren. Die cultuur wordt wel aangeduid met straattaal of straatcultuur (zie o.a. Kaldenbach, 2007). Als die cultuur niet wordt

Figuur 3.5 Tevredenheid over uitleg leerstof



begrepen, kunnen docenten zich bedreigd voelen en door hun reacties juist weer onbegrip bij deelnemers oproepen.

Dat betekent niet dat docenten zich aan de staatcultuur moeten aanpassen of zich erbij moeten neerleggen, maar wel dat ze ermee om moeten leren gaan. Van daaruit kunnen ze die jongeren de omgangscultuur in de wereld van de volwassenen leren, zowel in alledaagse maatschappelijke situaties als in verhoudingen in werksituaties. Een belangrijk doel van het competentiegericht onderwijs is namelijk het verwerven van een juiste beroepshouding en daar hoort aandacht voor goede omgangsvormen bij. Veel mbo'ers komen immers in het midden- en kleinbedrijf terecht waar het omgaan met klanten en collega's belangrijk is in het goed kunnen uitoefenen van het gekozen beroep. Daarnaast behoort het eveneens tot de taak en verantwoordelijkheid van het middelbaar beroepsonderwijs om jongeren op te voeden tot verantwoordelijke burgers.

De ontwikkeling naar competentiegericht onderwijs biedt goede mogelijkheden om een bijdrage te leveren aan de verbetering van het sociale gedrag van deelnemers. Peter Spreeuwers heeft enkele jaren geleden al gewezen op de mogelijkheden die juist het competentiegericht onderwijs biedt om jongeren niet alleen een passende en uitdagende opleiding te bieden, maar ook om hen te leren respectvol met elkaar om te gaan (CLOP magazine, juni 2005).

In enkele roc's waar gesprekken zijn gevoerd, is dit ook expliciet benoemd als een belangrijke mogelijkheid om sociale veiligheid onder de aandacht van deelnemers te brengen. Dat hier niet door alle coördinatoren op is gewezen, hangt waarschijnlijk samen met de gekozen insteek van het sociaal veiligheidsbeleid, zoals hiervoor al is aangegeven. Sommige instellingen kiezen voor een sociaal veiligheidsbeleid vanuit arbo of facilitair. Het wil dus niet zeggen dat in die instellingen deze mogelijkheid niet wordt gezien of benut, maar wel dat het geen expliciet onderdeel van het sociale veiligheidsbeleid is.

Een van de coördinatoren van een roc waar het onderwijs zelf wél als factor wordt gezien in de verbetering van het gedrag en de houding van jongeren, geeft dat ook duidelijk aan: *“Het accent ligt bij ons op de cultuur, het omgaan met elkaar vanuit een onderwijsvisie. Dat heeft weer te maken met ons onderwijsconcept: mensen opleiden vanuit praktijksituaties. Daar is een directe koppeling tussen wat je beroepsmatig doet en welke beroepshouding daarbij hoort: hoe kom je in contact met de buitenwereld en wat betekent dat voor je gedrag. Dat is een permanente rode draad door het hele onderwijsproces. Coaches staan daar voortdurend bovenop om deelnemers in die beroepshouding te sturen. Leren omgaan met elkaar gebeurt dus primair vanuit het perspectief van de beroepsbeoefenaar. Als een afgeleide daarvan hoopt men dat dat doorwerkt in de omgang binnen groepen en binnen de instelling.”* Overigens hebben de gesprekspartners uit deze betref-

fende instelling aangegeven dat het bovenstaande de visie is van waaruit wordt of moet worden gewerkt, maar dat er nog zeker een weg te gaan is om dat doel te realiseren.

Een andere invalshoek om het onderwijs zelf te benutten om de aandacht te richten op ongewenst gedrag, sociale regels en omgangsvormen is het relatief nieuwe onderdeel 'Burgerschapscompetenties'. In ieder geval in een van de roc's waar een gesprek is gevoerd, wordt op een van de vestigingen de problematiek van omgangsvormen binnen dat onderdeel gedurende een bepaalde periode aan de orde gesteld.

In het volgende hoofdstuk komt de problematiek van omgangsvormen opnieuw aan de orde, maar dan vanuit het kader van de school als sociale organisatie. We zullen daar zien dat in de meeste roc's er wel aandacht is voor de verbetering van het sociale gedrag van deelnemers en voor het tegengaan van ongewenst gedrag. Maar dat wordt dan niet zozeer gedaan vanuit de mogelijkheden die het onderwijs zelf biedt, maar meer apart ervan.



4

# Pijler 2: De school als sociale gemeenschap

**Of deelnemers zich thuis voelen op school of in de groep hangt in de eerste plaats af van hun binding of betrokkenheid met de school en hun opleiding. Het bleek dat naarmate deelnemers minder binding hebben met hun opleiding de kans op betrokkenheid bij ongewenst gedrag, zoals druggebruik, het verstoren van lessen en diverse vormen van agressie, toeneemt, met alle negatieve gevolgen voor de sociale veiligheid en een prettige en veilige leer- en werkomgeving.**

**Betrokkenheid bij de opleiding is echter geen garantie dat deelnemers géén ongewenst gedrag vertonen. Dat viel op te maken uit het percentage deelnemers dat ondanks een sterke binding met hun opleiding, zich toch ongewenst gedraagt.**

Ook andere vormen van ongewenst gedrag zoals het zich niet houden aan fatsoensnormen, normale omgangsvormen, regels van wellevendheid of schoolregels, kunnen een negatieve invloed hebben op het sociale klimaat en bijdragen aan een minder veilige omgeving. Over sociale gedragsregels bestaan, ook binnen instellingen, soms verschillen van mening. Jongeren nemen soms ook eigen omgangsvormen mee de school in, uit de zogenoemde straatcultuur. In het vorige hoofdstuk is daar ook iets over gezegd. Het is dus geen vanzelfsprekendheid dat iedereen, docenten, andere medewerkers, deelnemers, dezelfde sociale gedragsregels op het netvlies hebben. Door die verschillen kunnen in onderlinge relaties spanningen ontstaan. De bekende discussies over petjes, eten in de klas of over het netjes achterlaten van lesruimten, zijn daar voorbeelden van.

Wil een school als sociale gemeenschap functioneren dan zal er een redelijke mate van overeenstemming moeten zijn over gedragsregels. Het op papier zetten ervan is weliswaar noodzakelijk om op afspraken te kunnen wijzen, maar het is niet voldoende. De regels moeten onder de aandacht worden gebracht, niet alleen door ze op papier of op een website aan te bieden, maar vooral ook door er met elkaar over te praten. Dat kan op verschillende manieren zoals uit de gesprekken met de coördinatoren sociale veiligheid bleek.

Hoewel het ieders verantwoordelijkheid is om zich aan afgesproken regels te houden, is algemeen bekend dat

afspraken niet altijd nagekomen worden. Controle en toezicht blijven nodig. Ook dat kan op verschillende manieren worden georganiseerd en in instellingen is er dan ook bij voorbeeld de discussie wie waar verantwoordelijk voor het gedrag van deelnemers is.

Alvorens in te gaan op hoe in instellingen beleidsmatig aandacht wordt besteed aan omgangsvormen en regels, wordt eerst beschreven hoe personeel en deelnemers het sociale klimaat en de sfeer op school en in teams ervaren (paragraaf 4.1) en waar volgens hen aandacht aan zou moeten worden besteed (paragraaf 4.2).

#### **4.1 Het sociale klimaat en de sfeer**

De school is een sociale gemeenschap waar deelnemers en medewerkers elkaar ontmoeten. De vraag is hoe de deelnemers en medewerkers de sfeer op hun school, in het bijzonder op hun locatie ervaren. Uit de vorige monitor weten we dat voor deelnemers de eigen groep zeer belangrijk is om zich op school thuis te voelen en zich er veilig te voelen. Voor medewerkers blijkt dat het team te zijn waarbinnen men functioneert.

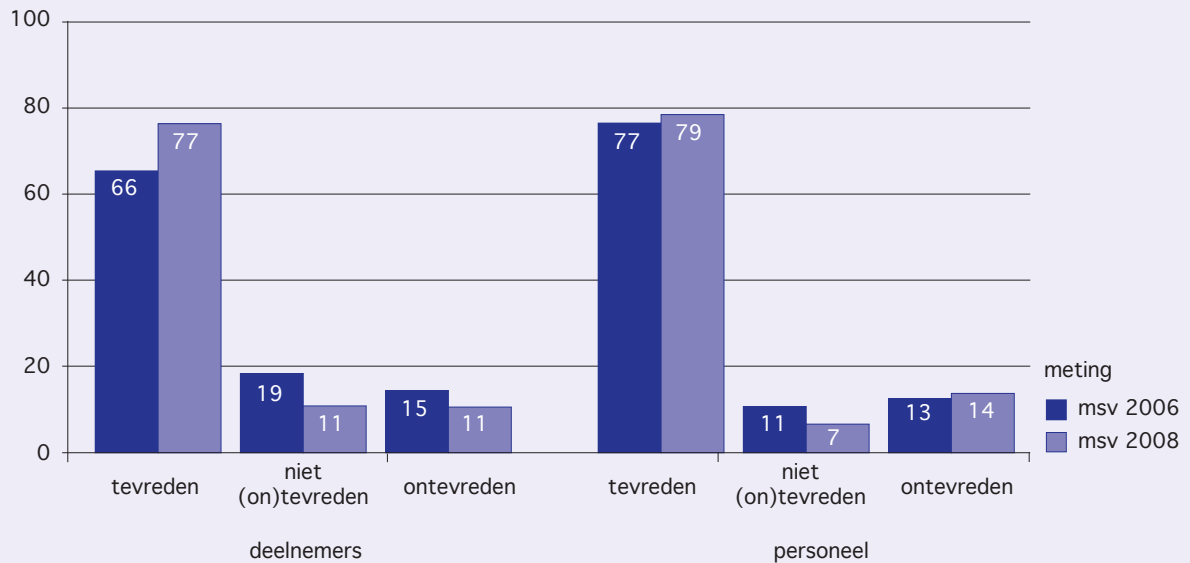
In deze paragraaf wordt daarom zowel nagegaan hoe deelnemers en medewerkers de sfeer in de school ervaren alsook de sfeer in de eigen groep of het eigen team. Omdat de sfeer mede afhangt van de mate waarin men zich houdt aan sociale regels en waarin afspraken worden nagekomen, wordt daar eveneens aandacht aan besteed.

##### **De sfeer in de school**

Hoe deelnemers en personeel de sfeer in school ervaren, hangt mede af van hoe ze de sfeer in hun eigen groep of team ervaren. Dat bleek uit de in de vorige monitor gerapporteerde analyses. Toch is het nuttig om apart te kijken naar de sfeer op de locatie (school), omdat dat iets kan zeggen over hoe de openbare ruimten worden ervaren. Figuur 4.1 toont voor deelnemers (links) en medewerkers (rechts) de mate van tevredenheid over de sfeer op de locatie. De resultaten van 2006 zijn ter vergelijking erbij opgenomen.

Het beeld voor deelnemers en medewerkers komt in de laatste meting (2008) redelijk overeen: bij de deelnemers is 77% tevreden over de sfeer op de locatie en 11% ontevreden, bij de medewerkers is dat respectievelijk 79% en 14%. Deelnemers zijn daarmee duidelijk meer

Figuur 4.1 Tevredenheid over de sfeer in school



tevreden over de sfeer dan in 2006, bij medewerkers is er weinig verschil tussen beide metingen.

Slachtoffers van agressie, met name van psychisch-fysieke agressie, zijn gemiddeld genomen duidelijk minder tevreden over de sfeer dan deelnemers of medewerkers die zelf geen last hadden van ongewenst gedrag. Achtergrondgegevens, zoals geslacht, leeftijd en opleidings- of functiemarkers, blijken niet of nauwelijks van invloed op de beoordeling. Dat geldt ook voor de plaats van de locatie: de vier grote steden of de rest van het land. Alleen homoseksuele medewerkers oordelen gemiddeld genomen negatiever over de sfeer dan het overige personeel. Deels is dat te verklaren doordat zij relatief vaker met ongewenst gedrag te maken hebben.

Deelnemers en medewerkers die tevreden zijn over de sfeer op hun locatie, blijken duidelijk meer tevreden te zijn over hoe deelnemers en medewerkers zich aan gedragsregels houden dan degenen die over de sfeer ontevreden zijn.

Ongewenst gedrag en de mate waarin deelnemers en personeel zich niet houden aan gedragsregels hebben dus niet alleen gevolgen voor de sociale veiligheid op een locatie, maar beïnvloeden er tegelijkertijd de sfeer. Ook in de vorige monitor bleek er een duidelijk verband tussen die variabelen.

### De sfeer in de groepen en in de teams

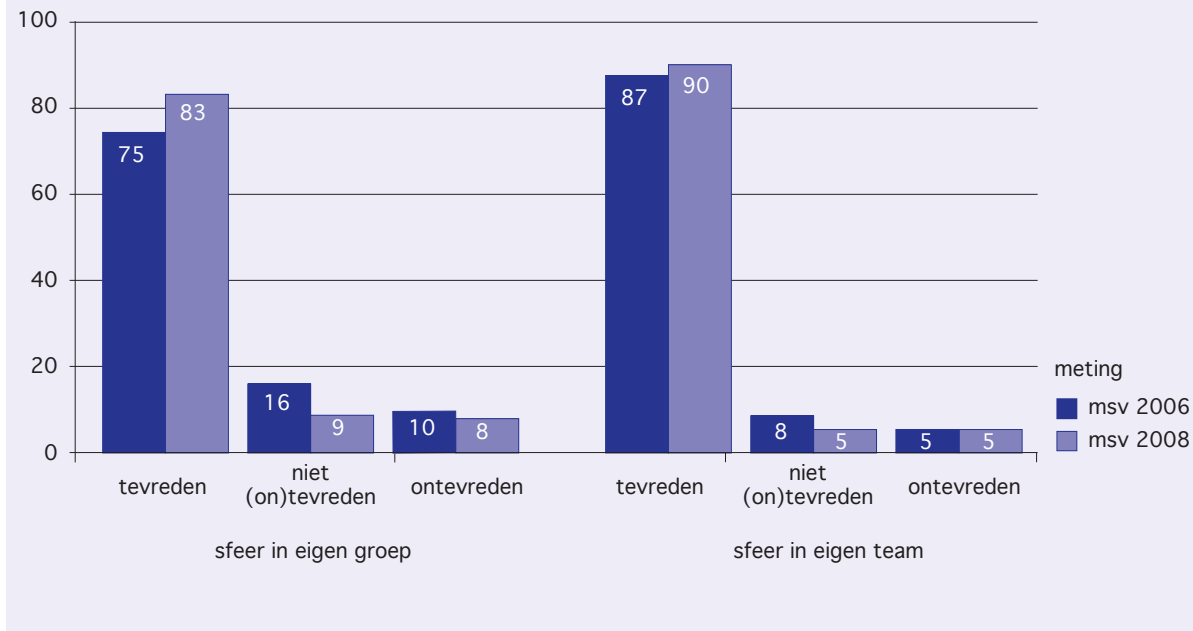
Een goede sfeer in de school zegt al veel over hoe deelnemers en personeel met elkaar omgaan en respect hebben voor elkaar. Deelnemers trekken echter de meeste tijd van een schooldag samen op met klasgenoten. Een goede sfeer in een klas of groep is dan ook essentieel om met een open houding deel te kunnen nemen aan leeractiviteiten. Met name in competentiegericht onderwijs waarin veel moet worden samengewerkt, geldt dat. Deelnemers die zich niet veilig voelen, zijn bijvoorbeeld sneller bang om hun mening te geven, zo bleek in een voorgaande monitor.

Voor medewerkers geldt min of meer hetzelfde. Willen die goed kunnen functioneren en bijdragen kunnen leveren aan het team, dan zullen ze zich er op hun gemak moeten voelen.

Bij medewerkers en deelnemers is gepeild hoe tevreden zij zijn over de sfeer in de eigen groep resp. in het eigen team. Enkele items op de sfeer en de onderlinge verhoudingen zijn daartoe in de vraagstelling bij elkaar genomen. Figuur 4.2 brengt voor beide groepen het resultaat in beeld.

Verreweg de meeste deelnemers (83%) zijn tevreden over de sfeer in hun eigen groep. Het percentage komt iets hoger uit dan in 2006 (75%). Hoewel minder dan

Figuur 4.2 Tevredenheid over de sfeer in de eigen groep of het eigen team



10% van de deelnemers ontevreden is over de sfeer in de eigen groep, moeten we ons wel realiseren dat het toch bijna 1 op elke 10 deelnemers betreft.

Hoe leerlingen de sfeer ervaren, hangt samen met het aantal klasgenoten dat prettig met hen omgaat. Bij degenen die ontevreden zijn over de sfeer, geeft bijna 20% aan dat niemand of hooguit slechts enkele klasgenoten prettig met hen omgaan. In de groep die tevreden is over de sfeer, is dat nog geen 1,5%. Ook is de mate waarin deelnemers zich aan regels houden van invloed op de sfeer. Deelnemers die ontevreden zijn over de sfeer, vinden veel vaker dat andere deelnemers zich niet aan de regels houden: 77% van hen vindt dat tegenover 6% van de deelnemers die wel tevreden zijn op dit punt. De sfeer hangt op zijn beurt weer samen met leerprestaties. Bij deelnemers die ontevreden zijn over de sfeer haalt 9 à 10% onvoldoende leerresultaten en wil 5% met de opleiding stoppen (12% weet het nog niet). In de groep die tevreden is, zijn die percentages gunstiger: 5 à 6% heeft onvoldoende leerresultaten en 2,5% denkt de opleiding niet af te ronden, terwijl circa 9% het nog niet weet.

Medewerkers zijn in het algemeen tevreden over de sfeer in het eigen team: 90% is tevreden (in 2006: 87%) en circa 5% is ontevreden. Evenals bij de deelnemers blijkt het naleven van regels van invloed op de sfeer. Van de docenten die tevreden zijn over de sfeer, is circa 25%

ontevreden over hoe deelnemers zich aan gedragsregels houden. Van de docenten die een min of meer neutraal oordeel hebben is dat 61% en degenen die ontevreden zijn 75%. Een vergelijkbaar patroon is gevonden in de beoordeling van medewerkers die zich niet aan regels houden: de percentages voor de drie groepen zijn dan respectievelijk 13%, 48% en 77%.

De sfeer in een team heeft repercussies voor de werksfeer, hoewel een omgekeerd effect ook niet is uit te sluiten. Van de medewerkers die tevreden zijn over de sfeer, vindt 4% de werksfeer onvoldoende, bij degenen die ontevreden zijn over de sfeer, is dat 58%.

### Het naleven van regels

Hiervoor hebben we gezien dat het naleven van regels samenhangt met de sfeer, zowel de sfeer in het algemeen als de sfeer binnen een groep of een team. Het is daarom nuttig om te weten of deelnemers en medewerkers vinden dat anderen zich wel of niet aan regels houden. Dat wordt eerst gedaan voor deelnemers en daarna voor medewerkers.

### Het naleven van regels door deelnemers

Figuur 4.3 toont de tevredenheid over het naleven van regels door deelnemers zoals beoordeeld door respectievelijk de deelnemers zelf (links) en door medewerkers (rechts).

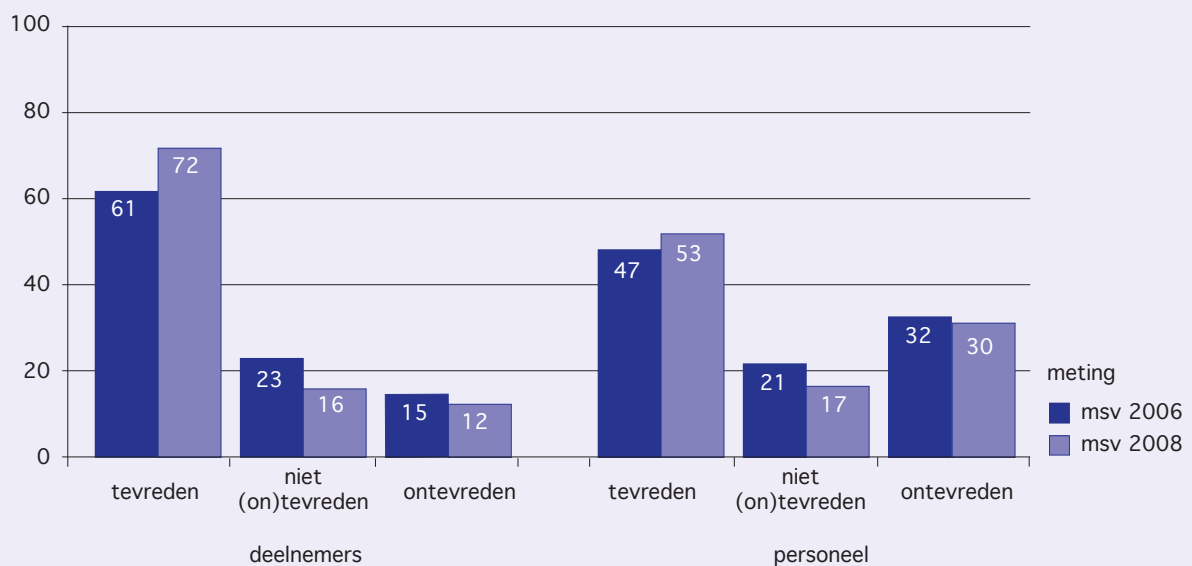
Bijna driekwart van de deelnemers (72%) is in meer of mindere mate tevreden over hoe deelnemers zich op de locatie aan regels houden. Ruim 10% is daar ontevreden over. Dat beeld is gunstiger dan twee jaar geleden toen iets meer dan 60% daarover content was.

Medewerkers kijken toch iets anders tegen het gedrag van deelnemers aan dan de deelnemers zelf. Ze zijn er duidelijk minder positief over: iets meer dan de helft (53%) is nog wel tevreden, maar 30% van het personeel

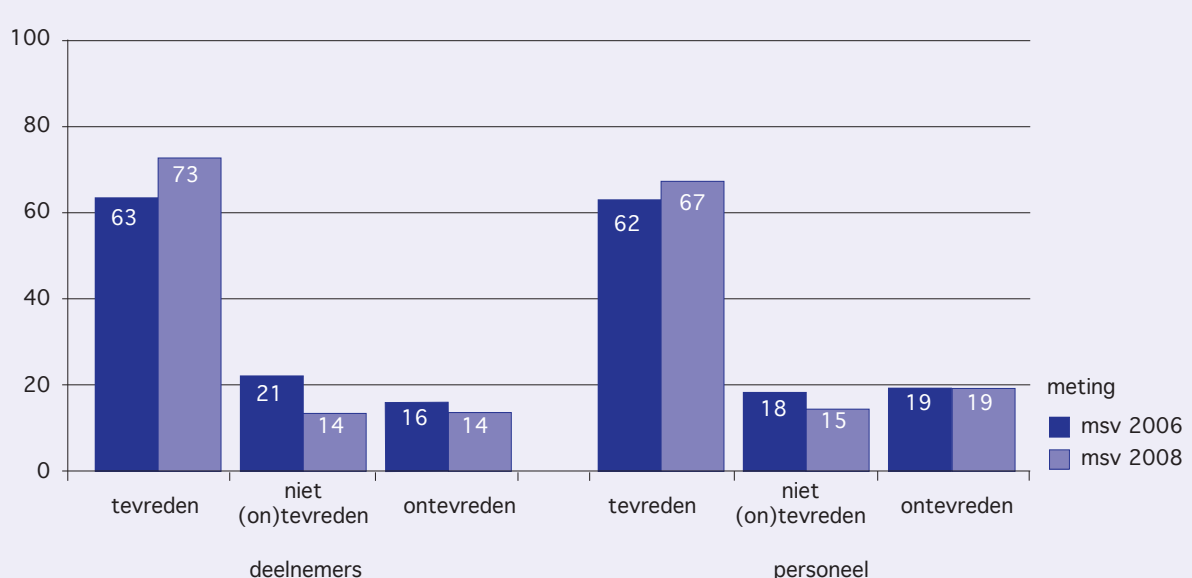
oordeelt negatief. Docenten en het overig personeel verschillen daarover niet van mening. De enige groep met een afwijkende opvatting zijn leidinggevenden in het onderwijs. Zij zijn in het algemeen positiever: 61% is tevreden over de deelnemers en 24% ontevreden.

Een bijzondere vorm van het niet naleven van gedragsregels is ordeverstoring van lessen en werkgroepen. Ruim een derde van de deelnemers en de medewerkers heeft daar last van gehad in een semester. Zo'n 10% van

Figuur 4.3 Tevredenheid over het naleven van regels door deelnemers



Figuur 4.4 Tevredenheid over het naleven van regels door medewerkers



de deelnemers en 7,5% van de docenten hadden er relatief vaak last van: 6 tot 10 keer of zelfs meer.

In vergelijking met 2006 is het beeld aanzienlijk gunstiger. Toen klaagde de helft van de deelnemers en eveneens de helft van de docenten nog over ordeverstoringen van lessen. Andere didactische werkvormen die met competentiegericht onderwijs samenhangen, zouden deels een verklaring kunnen zijn.

#### Het naleven van regels door medewerkers

Figuur 4.4 toont de tevredenheid over het naleven van regels door medewerkers, waarbij de oordelen van de deelnemers weer links staan en die van de medewerkers rechts.

Deelnemers is gevraagd of zij vinden dat hun docenten zich aan regels en afspraken houden. Bijna driekwart (73%) is daar tevreden over, maar 14% juist niet. Dat komt vrijwel overeen met het oordeel van deelnemers over hoe het goede voorbeeld gegeven moet worden. De correlatie tussen beide oordelen is 0,75.

In vergelijking met de deelnemers oordeelt het personeel zelf iets negatiever over het eigen gedrag. Relatief minder medewerkers (67%) zijn er tevreden over en relatief meer (19%) ontevreden. Het ondersteunend personeel is zelfs nog wat negatiever, met name de leidinggevendenden in die groep: niet meer dan 58% van hen is tevreden en 25% ontevreden over hoe mede-

werkers zich aan regels en afspraken houden.

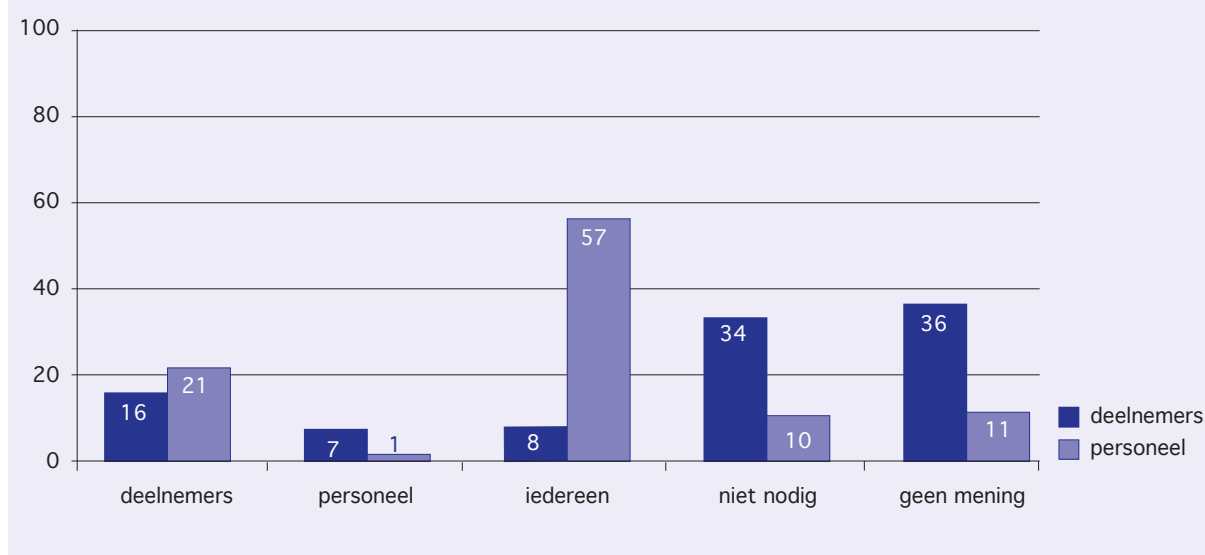
Die geringere tevredenheid klonk ook door in de gesprekken met de coördinatoren sociale veiligheid. Die gaven aan dat met name in openbare ruimten docenten nogal eens weggijken als deelnemers (en collega's) regels overtreden of ongewenst gedrag vertonen. Ze lijken dan de verantwoordelijkheid af te schuiven op conciërges of toezichthouders. Maar mogelijk hangt het oordeel van leidinggevende OOP'ers (onderwijsondersteunend personeel) ook samen met eigen ervaringen.

## 4.2 Wenselijkheid van aandacht voor sociaal gedrag

Deelnemers en personeel is gevraagd of ze het wenselijk vinden dat er meer aandacht wordt besteed aan gedragsregels en omgangsvormen. Ze konden aangeven of dat voor deelnemers en/of medewerkers geldt. Figuur 4.5 toont het resultaat.

Deelnemers zien veel minder de noodzaak van het bespreken van gedragsregels in dan de medewerkers. Ongeveer een derde van hen vindt dat helemaal niet nodig en ruim een derde heeft er geen mening over. Het komt erop neer dat niet meer dan circa 30% voorstander is om meer aandacht te besteden aan dat soort regels en omgangsvormen. Daarbij denkt 16% aan deelnemers, 7% aan medewerkers en 8% aan beide groepen. Van de medewerkers meent circa 80% dat het goed zou zijn dat het sociale gedrag meer onder de aandacht

Figuur 4.5 Wenselijkheid van aandacht voor sociaal gedrag



gebracht moet worden. Bijna 60% vindt dat het zowel voor deelnemers als medewerkers goed zou zijn en circa 20% dat het alleen geldt voor deelnemers. Er zijn vrijwel geen medewerkers die uitsluitend aan het personeel denken. Docenten zijn vaker dan andere medewerkers van oordeel dat het alleen voor deelnemers nodig is (25% versus 10 tot 18% van de overige medewerkers (niet-leidinggevende OOP'ers en leidinggevend). Leidinggevend in een ondersteunende functie zijn vaker van mening dat het wenselijk is dat regels beter onder de aandacht gebracht worden van deelnemers en personeel.

Deelnemers konden ook aangeven of zij het wenselijk vinden dat docenten beter moeten letten op het gedrag van deelnemers. Tweederde vindt dat een goede zaak, terwijl 1 op de 5 deelnemers dat niet nodig vindt. De rest (13%) had hier geen mening over.

Hoewel relatief weinig deelnemers dus behoefte hebben om regels te bespreken, zijn ze er in meerderheid wel voor dat docenten beter in de gaten houden dat ze zich aan sociale regels en afspraken houden.

### 4.3 Feitelijke aandacht voor sociaal gedrag

Uit de monitor 2006 en uit de gesprekken die zijn gevoerd met de coördinatoren sociale veiligheid, blijkt dat elke instelling wel een schoolreglement of een statuut heeft waarin sancties bij overtreding van de regels zijn opgenomen. Veel instellingen proberen de

regels onder de aandacht van deelnemers te brengen door ze op te nemen in de schoolagenda en/of door ze op de website te plaatsen.

Net als beleidsdocumenten, zijn ook reglementen 'papierne tijgers', zoals een coördinator het uitdrukte. Dat blijkt ook. Op de vraag aan deelnemers of ze op de hoogte zijn van een schoolreglement, gaf zowel in 2006 als in 2008 niet meer dan 43% daarop een bevestigend antwoord. Circa de helft van de deelnemers kon geen antwoord geven op die vraag, terwijl een kleine groep (6 à 7%) het bestaan ervan ontkende.

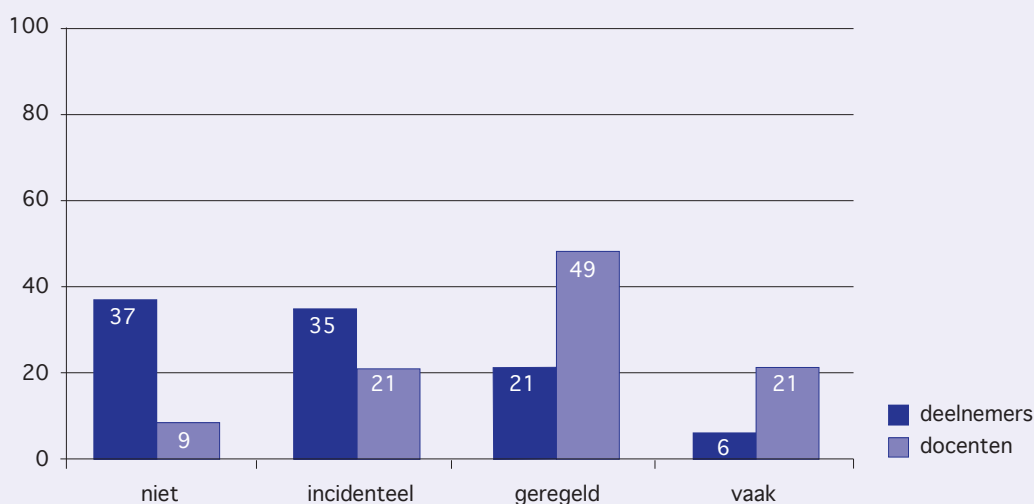
Om het reglement tussen de oren van deelnemers te krijgen, maar vooral om deelnemers bewust te maken van de noodzaak elkaar te respecteren en zich aan omgangsregels te houden, moet er blijkbaar dus meer gebeuren dan publiceren alleen. Dat kan zijn door met elkaar over die regels te praten, al dan niet na geconstateerd ongewenst gedrag.

Ook controle, corrigerend optreden en eventueel sancti- onering kunnen daar volgens de meeste coördinatoren aan bijdragen. Of van die mogelijkheden gebruik wordt gemaakt en zo ja, op welke wijze, is nagegaan in de monitor en in de gesprekken met de coördinatoren.

#### Bespreking van sociale regels en sociaal gedrag

Deelnemers en docenten is gevraagd of er in de loop van het schooljaar aandacht is besteed aan sociaal gedrag. Figuur 4.6 toont het resultaat.

Figuur 4.6 Bespreking van sociaal gedrag in de groepen



Het beeld bij deelnemers en docenten over het aan de orde stellen van gedragsregels blijkt nogal te verschillen. Relatief veel meer docenten dan deelnemers geven aan dat ze sociaal gedrag en gedragsregels met deelnemers bespreken. Ongeveer 70% van de docenten zegt dat geregeld tot vaak te doen, terwijl niet meer dan een kwart (27%) van de deelnemers aangeeft dat er vaker aandacht voor is. Zo'n 37% van de deelnemers geeft aan dat het nooit aan de orde is gesteld.

Over dit verschil in beleving tussen deelnemers en docenten kan worden gespeculeerd. Zo is het denkbaar dat docenten ook gesprekken met individuele deelnemers of kleine groepjes in hun inschatting hebben meegenomen. Ook kunnen besprekingen kort zijn geweest en daardoor minder indruk op deelnemers hebben gemaakt. Ook als die interpretaties juist zouden zijn, dan blijft er een duidelijk verschil in beleving tussen deelnemers en docenten en moet worden betwijfeld of het sociaal gedrag wel voldoende aan de orde wordt gesteld.

In de gesprekken is er door de meeste coördinatoren op gewezen, dat het beleid erop is gericht om de regels en het sociale gedrag beter onder de aandacht van deelnemers te brengen. Of dat ook altijd gebeurt, konden ze niet allemaal aangeven omdat, zoals eerder is aangegeven, dit vooral onder de verantwoordelijkheid valt van het onderwijs, in casu de teams. In diverse gesprekken werd tevens benadrukt dat het wel beleid is om er meer aandacht aan te besteden, maar dat de doorwerking naar de werkvloer tijd vergt. Er is door enkelen in dit verband ook gewezen op de werkdruk bij docenten die samenhangt met de vernieuwing van het onderwijs. Daardoor kunnen dit soort zaken er bij in schieten. Door sociaal gedrag als onderdeel van de beroepshouding op te vatten, zou die aandacht binnen de vernieuwingen (lees competentiegericht onderwijs) meegenomen kunnen worden. Enkele instellingen beogen dat ook (zie hoofdstuk 3).

In verschillende roc's wordt naar nieuwe wegen gezocht om deelnemers (en personeel) bewust te maken van het belang van omgangsregels, het naleven van afgesproken gedragsregels en de consequenties van ongewenst gedrag voor zowel slachtoffers als daders. De coördinatoren noemden enkele voorbeelden: posters met pakkende uitspraken op plaatsen waar veel deelnemers

komen, het vertonen van (door deelnemers zelfgemaakte) video's over ongewenst gedrag als inleiding voor gesprekken met deelnemers over omgangsvormen, het organiseren van een week van (sociale) veiligheid waarin dat thema op verschillende manieren aan bod komt.

### **Controle en corrigerend optreden**

Naast de hierboven beschreven aanpakken die vooral preventief bedoeld zijn, zullen instellingen proberen toezicht te houden op het gedrag van deelnemers en zo nodig corrigerend optreden. In welke mate dat gebeurt en of dat overal beleidsmatig is ingebed, is niet goed te zeggen. Deze invalshoek overlapt wel deels de aanpak van ernstige overtredingen. Veel instellingen hebben hier protocollen voor opgesteld, zo bleek uit de gesprekken met de coördinatoren. Dergelijke protocollen komen in hoofdstuk 6 ter sprake.

In deze paragraaf wordt nagegaan hoe medewerkers hun rol zelf zien in het controlerend en corrigerend optreden tegen overtreding van regels door deelnemers en of ze op die rol ook aangesproken worden door het management.

### **De toezichhoudende taak van medewerkers**

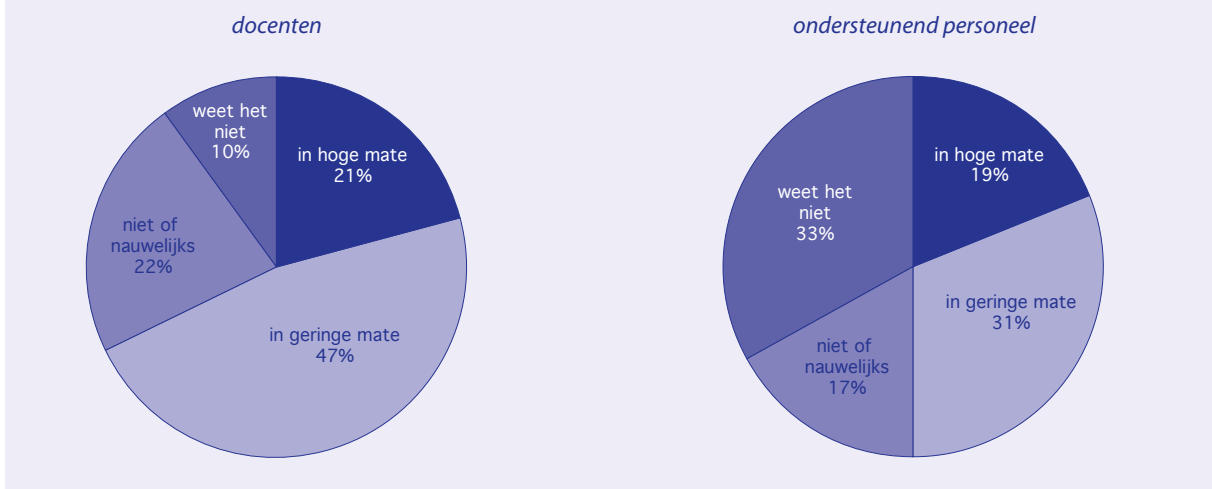
Hoe kijken medewerkers zelf aan tegen een toezichhoudende en corrigerende rol als het gaat om overtreding van regels door deelnemers? De antwoorden uit de monitor maken duidelijk dat bijna alle docenten zich daar verantwoordelijk voor voelen. Slechts 3% wijst die rol af of heeft er geen mening over. Overigens vinden bijna alle docenten dat elke medewerker die rol op zich moet nemen. Dat resultaat komt nagenoeg overeen met wat in 2006 is gerapporteerd.

Van het ondersteunend personeel vindt circa 84% dat iedereen verantwoordelijkheid draagt op dit punt. Iets minder dan 10% ziet dat alleen als een taak van docenten en 7% van de OOP'ers heeft hier geen mening over.

Of docenten en andere medewerkers die rol ook feitelijk op zich nemen, is niet gevraagd. Uit de behoefte aan training in het omgaan met agressieve deelnemers (zie hieronder), valt op te maken dat docenten en medewerkers zich lang niet altijd zeker voelen in die situaties en in die toezichhoudende en corrigerende rol. Coördinatoren sociale veiligheid wezen in dit verband op ervaringen van conciërges en toezichhoudend per-



Figuur 4.7 Stimulering medewerkers tot toezicht op ongewenst gedrag



soneel. Zij constateren soms ontwijkend gedrag van docenten als deelnemers zich in openbare ruimten niet goed gedragen. Volgens de coördinatoren komt dit omdat onduidelijk is wie er in openbare ruimten moet optreden en omdat docenten enigszins terughoudend zijn om deelnemers uit andere sectoren of opleidingsrichtingen op hun gedrag aan te spreken. Enkele docenten die deelnemers uit een andere sector op hun gedrag aanspreken, zouden hier negatieve ervaringen mee hebben.

#### **Stimulering van medewerkers om toezicht te houden**

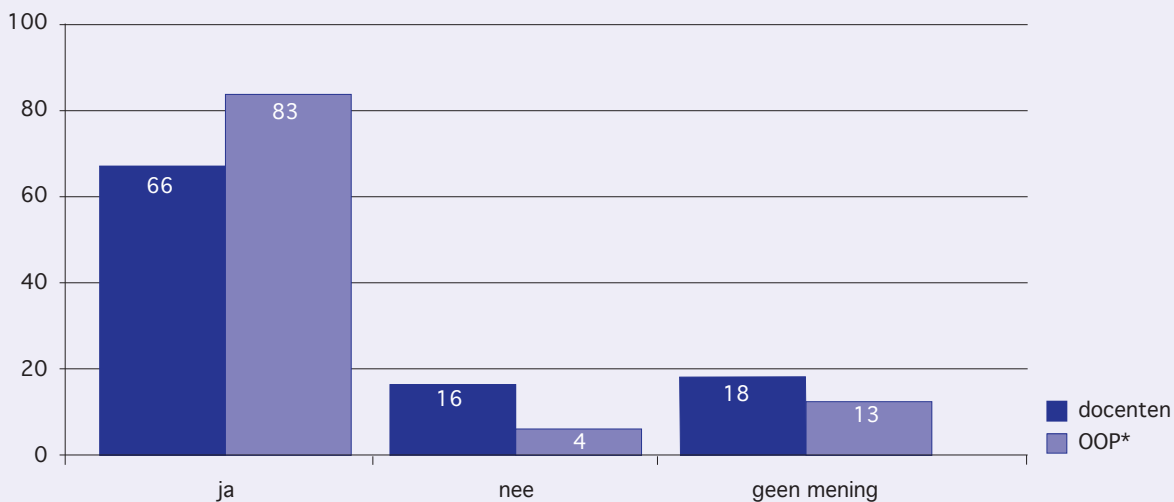
Hoewel het misschien vanzelfsprekend is dat medewerkers optreden bij ongewenst gedrag, werkt dat dus nog niet altijd zo. Onduidelijkheid over de rol of onzekerheid over de eigen competenties kunnen een rol spelen. Wellicht moet de rol om grenzen te (durven) stellen aan gedrag toch weer scherper op het netvlies komen van volwassenen. Vanaf eind jaren 60 begin jaren 70 van de vorige eeuw is individuen, ook jongeren, veel ruimte gelaten om die grenzen zelf te bepalen. Het vereist een zekere cultuuromslag om met elkaar weer normen en waarden te durven uitspreken en daar ook naar te handelen en op te treden als afspraken worden geschonden. In het vorige hoofdstuk is er al op gewezen dat het beleid in ieder geval twee instellingen expliciet gericht is op zo'n cultuuromslag. Vanuit dat perspectief is het wenselijk dat het management die houding bij medewerkers bevordert en medewerkers er ook op aanspreekt. In welke mate dat laatste al gebeurt, is voorgelegd aan de medewerkers zelf. Figuur 4.7 toont het resultaat.

In het algemeen worden docenten vaker door het management gestimuleerd tot toezichthoudend en corrigerend gedrag dan het ondersteunend personeel. Toch gebeurt dat ook bij docenten nog in beperkte mate. Niet meer dan circa 21% geeft aan dat ze in hoge mate worden gestimuleerd die rol te vervullen en bijna de helft (47%) zegt dat ze in geringe mate daartoe worden aangespoord. Ruim 20% merkt op dit punt helemaal niets van zijn of haar leidinggevende of van het management, terwijl zo'n 10% het niet kan zeggen. Dat OOP'ers in veel geringere mate erop worden aangesproken om controlerend en corrigerend op te treden ligt deels voor de hand. Lang niet alle medewerkers in een ondersteunende functie hebben dagelijks met deelnemers te maken. Dat de doorwerking van het beleid naar de werkvloer nog zijn beslag moet krijgen, blijkt ook weer op dit punt.

#### **Training omgaan met ongewenst gedrag**

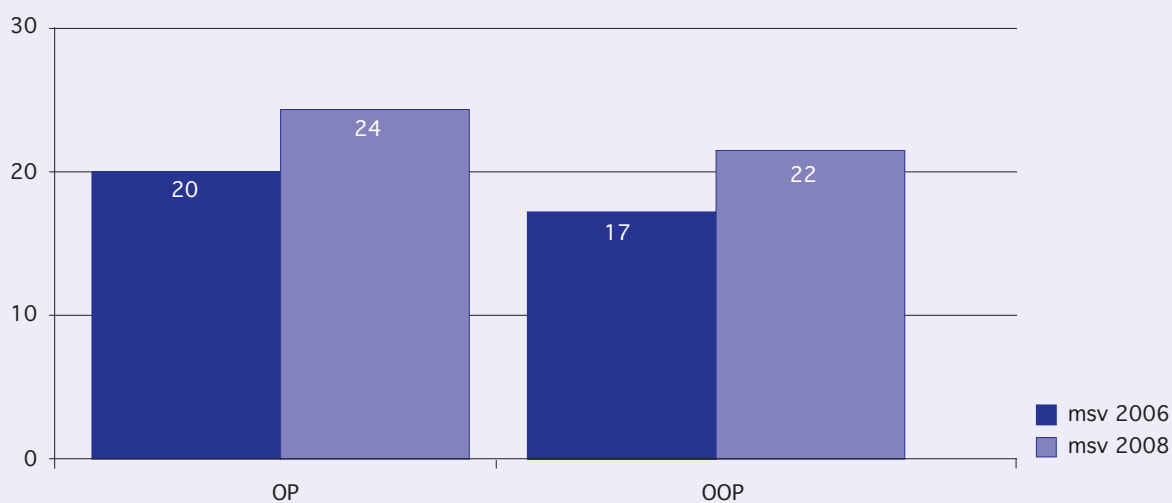
Zoals hierboven al een paar keer is gememoreerd, is het voor medewerkers en docenten lang niet altijd gemakkelijk om goed in te spelen op de omgangscultuur van een deel van de jongeren en/of adequaat te reageren of te durven reageren op agressief gedrag van jongeren. Dat een deel van de docenten en andere medewerkers moeite hebben met die rol, bleek in de monitor 2006. Veel medewerkers gaven aan een training of cursus in het omgaan met agressief gedrag van deelnemers te willen. Ook de belangstelling voor workshops over de straatcultuur of straattaal van jongeren wijst op een duidelijke behoefte aan deskundigheidsbevordering op dit punt. In de monitor 2008 is de vraag naar de wense-

Figuur 4.8 Wenselijkheid van training in omgaan met agressief gedrag\*



\* OOP: bedoeld zijn medewerkers van ondersteunende diensten die frequent te maken hebben met deelnemers

Figuur 4.9 Training gevolgd in het omgaan met moeilijk/agressief gedrag van deelnemers



lijkheid van dit soort trainingen daarom opnieuw aan docenten en medewerkers gesteld. Figuur 4.8 toont de uitkomsten.

Tweederde van de docenten vindt het wenselijk dat zij een training krijgen in het leren omgaan met agressief en ongewenst gedrag van deelnemers. Ongeveer 1 op de 6 vindt dat niet nodig en eveneens 1 op de 6 docenten heeft er geen mening over.

Een nog grotere urgentie wordt ervaren voor het ondersteunend personeel dat frequent met deelnemers te maken heeft: circa 83% van het personeel vindt het wenselijk dat zij zo'n training krijgen, van slechts 4%

heeft dat niet. Docenten en OOP'ers verschillen niet van mening over de urgentie van trainingen voor conciërges, baliemedewerkers, kantinepersoneel en andere OOP'ers die dagelijks met deelnemers te maken hebben.

Alle instellingen waar een gesprek met de coördinator sociale veiligheid heeft plaatsgevonden, bieden deze trainingen al aan of zijn van plan de faciliteiten ervoor op korte termijn uit te breiden. Ook op beleidsniveau wordt het belang van dit soort cursussen voor het personeel dus duidelijk onderkend en worden er ook middelen voor uitgetrokken. Hieronder worden enkele varianten beschreven van de wijze waarop dat concreet wordt

georganiseerd. Eerst wordt nog een indruk gegeven welk deel van het personeel al aan zo'n training of cursus heeft deelgenomen (zie figuur 4.9).

In 2006 had 1 op de 5 docenten een training of cursus gevolgd in het omgaan met ongewenst of agressief gedrag van deelnemers. In 2008 is dat ongeveer een kwart van de docenten. Er is dus sprake van een lichte stijging. Hetzelfde beeld zien we bij het ondersteunend personeel: 17% had in 2006 een cursus gevolgd, 22% in 2008.

De cijfers voor het OOP geven echter een vertekend beeld. In die percentages zijn alle OOP'ers opgenomen, terwijl de noodzaak van trainingen vooral wordt onderkend voor degenen die dagelijks met deelnemers te maken hebben. Beperken we ons tot die groep, dan ziet het beeld er anders uit. Van deze groep OOP'ers had 19% in 2006 aan een cursus deelgenomen en 28% in 2008. Als die groep nog verder wordt beperkt tot OOP'ers die zeer frequent deelnemers zien en aanspreken, zoals met name conciërges, dan zijn voor 2006 en 2008 de percentages respectievelijk 29% en 36%.

Hoewel het belang van dat soort trainingen voor docenten en met name voor conciërges en andere medewerkers die frequent te maken hebben met deelnemers, wel degelijk wordt onderkend, heeft niet meer dan ruim een derde zo'n training gevolgd. Overigens is op geen enkele instelling die in het kader van het beleidsonderzoek is bezocht, tot nu toe zo'n training uitgevoerd in alle vestigingen. In een aantal instellingen zijn die trainingen alleen uitgevoerd op locaties waar de urgentie het grootst was en dan voor hele groepen medewerkers. Maar bij andere instellingen die het wel aanboden bij hun locaties, bleek er tot nu toe onvoldoende behoefte voor collectieve deelname. Op die locaties is er soms wel door individuele medewerkers gebruikgemaakt van dat aanbod.

In een van de instellingen staat voor de schooljaren 2009-2010 en 2010-2011 een verplichte tweedaagse training voor al het personeel op stapel. Die cursus wordt op maat gemaakt, waarbij de eigen beleidsplannen en protocollen de basis vormen. Het ondersteunend personeel, met name de conciërges beginnen met de training. Na een evaluatie en een eventuele aanpassing

wordt de training vervolgens instellingsbreed uitgevoerd. Het ligt tevens in de bedoeling om tweejaarlijks een korte herhalingscursus aan te bieden, zoals dat nu ook al gebeurt bij bedrijfshulpverleners.

5

# Pijler 3: Veilige voorzieningen

**Gelegenheidsbeperking is een belangrijk begrip als het om veiligheid gaat: voorkom problemen door de gelegenheid ertoe te beperken. Als je kostbare spullen open en bloot achterlaat in vrij toegankelijke ruimten, dan moet je niet vreemd opkijken als het gestolen wordt. Als er geen toezicht is op de naleving van gedragsregels, neemt de kans op overtreding toe.**

**De controle op gedragsregels stond centraal in de tweede pijler. Bij de pijler 'veilige voorzieningen' gaat het vooral om maatregelen van fysieke aard die moeten bijdragen aan een sociaal veilige omgeving. Voorbeelden daarvan zijn camerabewaking, toegangscontrole, het afgrenzen van ruimten, kluisjes voor deelnemers en de inrichting en het onderhoud van ruimten en gebouwen.**

Iedereen is wel bekend met discussies rond dit soort maatregelen. Daarin gaat het enerzijds om de noodzaak de gemeenschap en individuen te beschermen en anderzijds om het recht op privacy (de angst van 'big brother is watching you'). Vrijwel iedereen onderkent de noodzaak dat maatregelen soms of in bepaalde situaties noodzakelijk zijn om die bescherming beter te kunnen garanderen. Ook in de gesprekken met de coördinatoren sociale veiligheid kwam naar voren dat maatregelen soms onvermijdelijk zijn. Wel zijn er tussen instellingen op dit punt duidelijke verschillen.

Hoezeer het principe van gelegenheidsbeperking ook zal worden onderschreven, het blijft de vraag hoever je daarin moet gaan. Naast het vraagstuk van de privacy is er de vraag of dergelijke maatregelen niet een averechts effect kunnen hebben. Het schrikbeeld van een politiestaat waarin een 'overkill' aan maatregelen juist angst en gevoelens van onveiligheid oproept, is weliswaar geen goede vergelijking als het om scholen gaat, maar de discussie over de keuze tussen fysieke maatregelen en sociale maatregelen leeft wel. Zeker als het gaat om vragen over de school als een open gemeenschap en over de opvoedende taak van de school (zie hoofdstuk 2). Ook in de gesprekken met de coördinatoren kwam dit aan de orde. Zonder algemene uitspraken hierover te kunnen doen, viel op dat in instellingen waar de naleving van sociale veiligheid wordt behartigd door medewerkers uit het onderwijs of door vertrouwenspersonen, de opvoedende taak van de school wat

sterker werd benadrukt. In die instellingen lijkt er meer terughoudendheid te zijn om fysieke maatregelen te nemen zoals het inschakelen van camera's en het plaatsen van toegangspoortjes.

In een integraal veiligheidsbeleid zal steeds een afweging moeten worden gemaakt of het zinvol en verantwoord is om bepaalde fysieke maatregelen te nemen. De missie van de school en de visie op sociale veiligheid zullen daarin een rol spelen. Positieve en negatieve effecten zullen steeds tegen elkaar moeten worden afgewogen en er zal moeten worden bekeken of de beoogde doelen op een andere manier zijn te realiseren. Het aanbrengen van veiligheidsvoorzieningen kan in de praktijk tot gevolg hebben dat minder middelen en/of tijd beschikbaar zijn voor andere, sociaal wenselijker oplossingen.

In dit hoofdstuk wordt een impressie gegeven van genomen fysieke maatregelen en de wenselijkheid ervan (paragraaf 5.1). Tot de fysieke maatregelen kan ook de inrichting en het onderhoud van gebouwen en ruimten worden gerekend. Daar wordt in paragraaf 5.2 op ingegaan.

## **5.1 De aanwezigheid en wenselijkheid van veilige voorzieningen**

De instellingen in de mbo-sector hebben de afgelopen jaren verder geïnvesteerd in veilige voorzieningen. Dat is op te maken uit de gesprekken met de coördinatoren sociale veiligheid. De maatregelen lopen uiteen van het aanbrengen van camera's en toegangspoortjes, het aanstellen van toezichthoudend personeel, gebruik van pasjes, het afsluiten van ruimten en het beveiligen van instrumenten. Ook de inrichting van gebouwen en terreinen en het onderhoud ervan valt onder deze maatregelen. Deze komen in de volgende paragraaf aan de orde, hier gaat het vooral om de voorzieningen. Er is hier geen representatief beeld van dit soort voorzieningen te geven omdat dat in de gesprekken niet daadwerkelijk is geïnventariseerd. Er is alleen gevraagd naar de wenselijkheid ervan. Uit de gesprekken met de coördinatoren werd wel duidelijk dat instellingen zich verschillend opstellen op dit punt, maar geen enkele instelling wijst dit soort maatregelen volledig van de hand. Een paar beschrijvingen kunnen een indruk geven van verschillen tussen instellingen.

De instelling die eerder ter sprake kwam in verband met een cultuuromslag, is terughoudend als het gaat om fysieke maatregelen. Deze instelling werkt bijvoorbeeld nergens met poortjes en de inzet van camera's wordt ook tot een minimum beperkt. Niet alleen passen dat soort maatregelen niet binnen hun visie op een sociaal veilige school, maar er is vooralsnog geen aanleiding ze daadwerkelijk te treffen gezien andere (sociale) maatregelen. Er is namelijk voldoende toezicht van de ondersteunende diensten, zoals conciërges en receptiepersoneel. Conciërges dicht men een belangrijke rol toe in het toezicht op het sociale gedrag van deelnemers en in de controle op aanwezigheid van ongewenste buitenstaanders. Deze keuze vereist wel dat een deel van het facilitaire personeel, met name de conciërges, goed worden toegerust om die taken uit te kunnen voeren. Het zo min mogelijk inzetten van fysieke maatregelen past eveneens binnen de cultuuromslag die de instelling heeft doorgemaakt waarin elke medewerker, of het nu gaat om leden van het CvB, om docenten of ondersteunend personeel, geacht wordt verantwoordelijkheid te nemen voor de zorg voor een prettig en veilig klimaat. Instellingen waar vooral de rol van het onderwijs en de school als sociale organisatie wordt benadrukt, sluiten het inzetten van camera's niet uit, maar gaan er alleen toe over als daar een aantoonbare noodzaak voor is, zoals op plaatsen die diefstal- of vandalismegevoelig zijn en waar permanent toezicht ontbreekt.

In een andere instelling is wel gekozen voor een structurele inzet van fysieke maatregelen, met name het gebruik van camera's. Op elke locatie zijn die aanwezig. Allereerst is de complete buitenkant van camera's voorzien om inbraak te voorkomen. Verder hangen in alle fietsstallingen camera's en op plekken die gevoelig zijn voor diefstal, zoals bij kluisjes. Op andere plekken worden camera's geplaatst na meldingen van diefstal of van vernieling of na een risico-analyse. Op de gebouwen staat dat met camera's wordt gewerkt, bij de servicebalie hangen monitoren waarop beelden van diverse camera's zijn te zien, zodat iedereen ook weet dat ze functioneren.

Er zijn ook instellingen die (op grotere locaties) toezicht houdend personeel inzetten. Daarbij wordt de eigen opleiding 'Beveiliging' ingeschakeld. Deelnemers krijgen zo de kans om binnen de eigen school stage te lopen.

### De wenselijkheid van voorzieningen

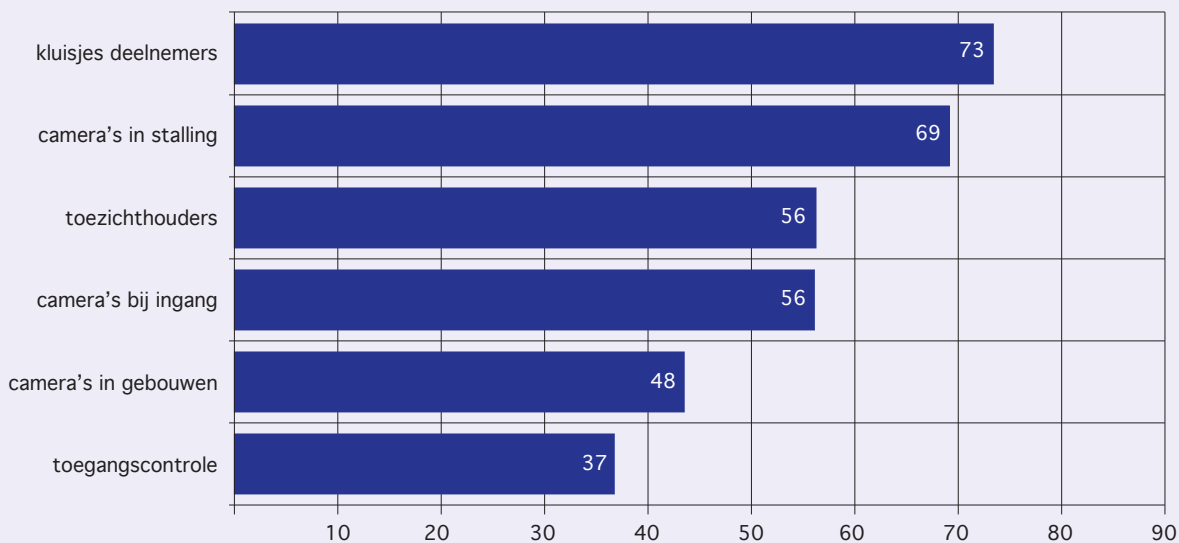
De vraag is of deelnemers en medewerkers bepaalde fysieke maatregelen wenselijk vinden. Om dat na te gaan zijn daarom aan hen vragen voorgelegd over een aantal voorzieningen, zoals poortjes, inzet van toezicht houdend personeel en het gebruik van camera's op diverse plaatsen. Figuur 5.1a en figuur 5.1b geven respectievelijk de percentages deelnemers en medewerkers weer die de betreffende maatregelen als wenselijk zien. Dat wil niet zeggen dat de overigen het er allemaal niet mee eens waren. Een deel had er namelijk geen mening over: van de deelnemers gaat het om circa 15% en van de medewerkers om een kleine 10%.

Zowel bij deelnemers als bij medewerkers staan de persoonlijke kluisjes voor deelnemers bovenaan de lijst van wenselijke voorzieningen: respectievelijk 73% en 83% vindt dat een goede zaak. Op veel locaties zijn er voor alle of voor de meeste deelnemers ook kluisjes aanwezig. Gezien de toename van diefstal, met name van digitale spullen (i-pods, mobieltjes, USB sticks, games, enzovoort), zoals in de monitor 2008 is geconstateerd, lijkt dit een zeer goede maatregel. Het belang ervan is ook door de coördinatoren benadrukt. Door verschillende coördinatoren is er echter ook op gewezen dat niet iedereen voldoende op zijn eigen spullen let noch van de kluisjes gebruik maakt. Net zoals sociale regels op gezette tijden onder de aandacht van iedereen moeten worden gebracht, geldt dat ook voor dit punt volgens een aantal coördinatoren.

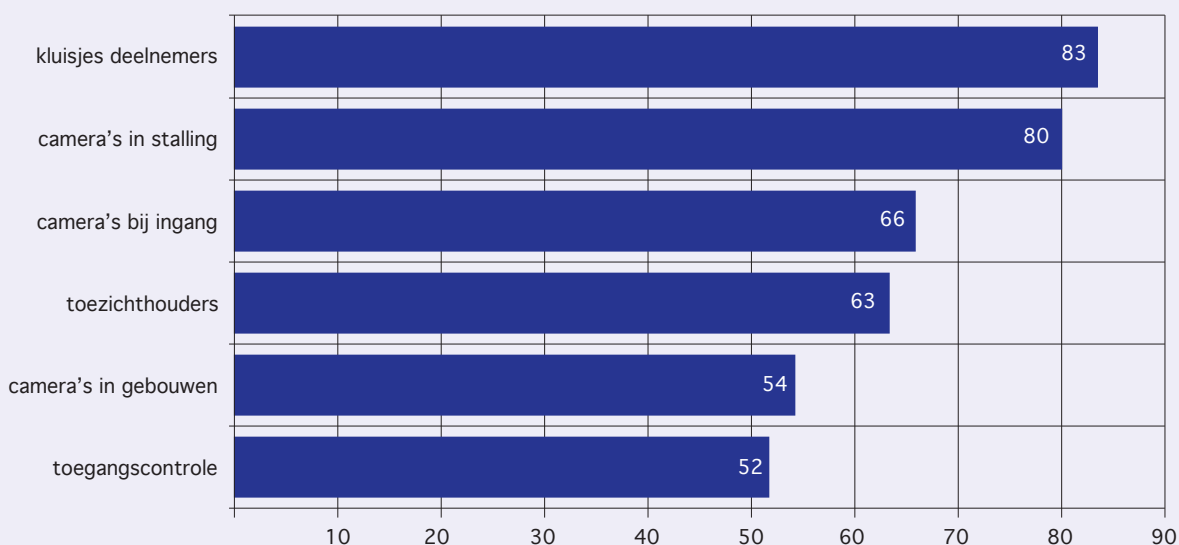
Het beleid inzake het installeren van camera's verschilt duidelijk tussen instellingen. Op enkele instellingen wordt er veelvuldig gebruik van gemaakt, op andere is men terughoudender. Het gebruik van camera's in stallingen lijkt wel wat algemener. Dat sluit ook aan bij de wens van de meeste deelnemers (69%) en medewerkers (80%).

Ongeveer de helft van de deelnemers vindt het wenselijk om camera's in te zetten bij ingangen of in de gebouwen. Bij medewerkers komen die percentages iets hoger uit. Ook de inzet van toezicht houdend personeel kan rekenen op de steun van ruim de helft van de deelnemers en bijna tweederde van de medewerkers.

Figuur 5.1a Wenselijkheid veilige voorzieningen volgens deelnemers



Figuur 5.1b Wenselijkheid veilige voorzieningen volgens medewerkers



Toegangscontrole wordt door de meeste deelnemers afgewezen. Niet meer dan ruim een derde denkt dat toegangscontrole een goede zaak is. Bij medewerkers is er wel meer steun voor toegangscontrole: iets meer dan de helft vindt die maatregel wenselijk.

## 5.2 Inrichting en onderhoud van gebouwen en ruimten

De inrichting en het onderhoud van gebouwen, ruimten en terreinen is niet primair een kwestie van sociaal veiligheidsbeleid, maar eerder de verantwoordelijkheid van de diensten Huisvesting en Facilitair. Toch is er een rela-

tie met sociale veiligheid. Misschien dat mede daarom de coördinatie van sociale veiligheid in sommige instellingen bij hoofden facilitaire dienstverlening is gelegd. In de gesprekken met coördinatoren sociale veiligheid brachten enkelen zelf de inrichting van de gebouwen vanuit de invalshoek van sociale veiligheid ter sprake. Andere gegevens die hier relevant zijn komen uit de monitor bij het personeel. Medewerkers is gevraagd om een oordeel over de netheid van bepaalde ruimten en over de mate waarin bepaalde ruimten toereikend waren voor het gebruik.

### De inrichting van gebouwen

Bij nieuwbouw en bij de inrichting van schoolgebouwen wordt de laatste jaren sociale veiligheid bewust meegenomen, zo werd in een aantal gesprekken duidelijk. Verschillende coördinatoren gaven daar voorbeelden van die hierna beschreven worden. Deze voorbeelden kunnen echter niet gegeneraliseerd worden voor het gehele mbo-veld. Waar het hier om gaat is te laten zien dat in ieder geval in het mbo-veld vanuit het perspectief van nieuwbouw en huisvesting bewust aandacht wordt besteed aan het sociale klimaat en aan sociale veiligheid.

Enkele coördinatoren wezen erop dat ze bij de nieuwbouw bewust hadden gekozen voor een gemengde schoolbevolking en niet langer voor sectorlocaties. Die keuze zal wellicht mede door andere motieven zijn ingegeven, maar de keuze was zeker ook ingegeven door negatieve ervaringen op locaties met een eenzijdige schoolbevolking, zoals met name met de sector Techniek, maar ook wel met de sector Economie & Handel. De veronderstelling bij de keuze voor een gemengde locatie was dat verschillende culturen een positieve invloed op elkaar kunnen hebben. Zo is door een van de coördinatoren aangegeven dat verwacht wordt dat de aanwezigheid van vrouwelijke studenten het machogedrag van deelnemers uit Techniekopleidingen kan afzwakken.

Bij de inrichting van nieuwe gebouwen zijn enkele instellingen mede uit oogpunt van sociale veiligheid te rade gegaan in het binnen- en buitenland. Een van de instellingen heeft bij de nieuwbouw van scholen gekozen voor optimale fysieke transparantie. Veel glas, waardoor het vanuit alle richtingen mogelijk is de ruimten goed te zien, ook vanbinnen. Toezicht en sociale controle worden zo bereikt zonder dat er overal camera's geplaatst hoeven te worden. De keuze voor dit concept past binnen de overall visie van de instelling dat iedereen verantwoordelijkheid draagt voor het sociale klimaat, de sfeer en de sociale veiligheid.

In een andere instelling is consequent het concept 'Kleinschaligheid binnen grootschaligheid' toegepast bij de inrichting van de gebouwen. De instelling heeft ervoor gekozen om binnen een regio alle sectoren op één locatie bij elkaar te brengen. Op alle locaties hebben teams (opleidingsrichtingen met ten hoogste 150 deelnemers) hun eigen afgeschermd afdeling. Naast de

lesruimten bevinden zich de ruimten voor de team-leider, de docenten en andere medewerkers. Er wordt gebruiktgemaakt van een pasjessysteem om de aanwezigheid te controleren, maar die pasjes werken alleen bij het betreden van de eigen afdeling in het gebouw. Elke afdeling ademt zo niet alleen zijn eigen sfeer uit, maar binnen die ruimte kent iedereen ook elkaar, wat ook weer het elkaar aanspreken op goed sociaal gedrag kan stimuleren.

Oog voor het sociale klimaat, de sfeer en de sociale veiligheid kan ook betekenen dat medewerkers en deelnemers worden betrokken bij de inrichting van het gebouw en van bepaalde ruimten. Dat heeft een van de instellingen gedaan die de afgelopen jaren veel nieuwbouw heeft neergezet. Bij het ontwerp van de gebouwen en het interieur zijn ook medewerkers en deelnemers geraadpleegd. Deelnemers hadden een eigen inbreng bij het inrichten van sociale ruimten. Dat heeft vanuit de verschillende sectoren (opleidingsclusters) geleid tot een heel verschillende inrichting van die ruimten.

### Onderhoud en netheid

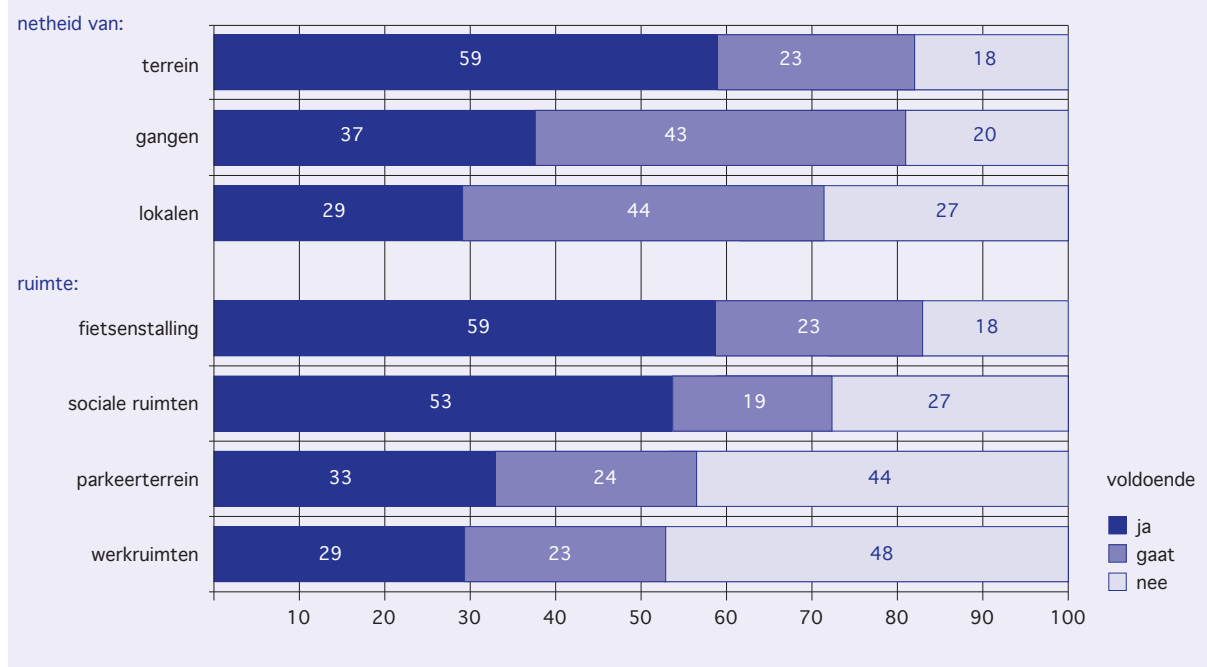
Of er een relatie is tussen de netheid van gebouwen en terreinen en ongewenst gedrag is niet zonder meer te zeggen. Wel wordt aangenomen dat een smerige en rommelige omgeving er niet aan bijdraagt dat gebruikers geprikkeld worden om hun spullen of rommel op te ruimen of om ruimten netjes achter te laten. Met andere woorden: ongewenst gedrag kan zo ongewild in de hand worden gewerkt.

Naast een negatieve invloed op de houding kan een smerige, rommelige omgeving of niet opgeruimde lesruimten irritatie bij gebruikers oproepen. Ook gevoelens van onveiligheid kunnen in de hand worden gewerkt. Niet alleen doordat dergelijke situaties op zich al als onprettig worden ervaren, maar ook vanwege een gevoel dat sociale controle of toezicht ontbreekt en onzekerheid kan ontstaan over het gedrag van anderen.

Ook ruimten die niet berekend zijn op het aantal personen dat er gebruik van moet maken kan aanleiding zijn tot ongewenst gedrag. In een eerdere monitor wezen slachtoffers van vernieling van fietsen op te krappe stallingen, waardoor al dan niet opzettelijk fietsen of scooters werden beschadigd. Als een open leercentrum



Figuur 5.2 Beoordeling gebouwen en terreinen door medewerkers



te weinig plekken telt, kan dat tot intimidatie of ander ongewenst gedrag leiden om een plek te bemachtigen of bezet te houden. Ook te weinig werkruimte in tussenuren voor docenten kan onderlinge irritatie en ongewenste reacties oproepen en dus een negatief effect hebben op een prettige en inspirerende werkomgeving.

De zorg voor net uitzierende gebouwen en terreinen en voor ruimten die berekend zijn op het gebruik ervan, moet daarom aandacht krijgen. Als die aandacht er niet is binnen het sociale veiligheidbeleid, dan zal er toch aandacht voor moeten zijn binnen beleidsterreinen die te maken hebben met huisvesting en facilitaire dienstverlening.

Om een beeld te krijgen hoe medewerkers aankijken tegen het beheer van de gebouwen en terreinen kregen ze in de monitor een aantal vragen voorgelegd over de netheid van enkele ruimten en over de mate waarin een aantal ruimten berekend waren op het gebruik. Figuur 5.2 toont de resultaten.

Als eerst wordt gekeken naar de netheid van ruimten, dan valt op dat medewerkers in het algemeen het schoolterrein als het netst beoordelen en de lokalen als het minst verzorgd.

Circa 60% van de medewerkers vindt het schoolterrein

voldoende netjes en schoon tegenover bijna 20% die dat als onvoldoende beoordeelt. Daarentegen is niet meer dan zo'n 30% van de docenten tevreden over hoe lesruimten worden schoongemaakt of opgeruimd, terwijl rond de 27% daar ontevreden over is.

In een eerdere monitor konden docenten aangeven wat hen stoorde. Het niet opruimen van het lokaal, broodkrumels die achterblijven en borden die niet worden gewist, enzovoort waren veel gehoorde klachten. In dat kader wees een van de coördinatoren sociale veiligheid erop dat er een aanvraag bij de dienst Facilitair was binnengekomen om bij leswisselingen de whiteboards schoon te maken. Dit is een ander concreet voorbeeld die de ontevredenheid bij een deel van medewerkers illustreert over het niet nakomen van afspraken of het zich niet houden aan regels (zie vorige hoofdstuk).

### Voldoende ruimten

De ruimten in en om de school zijn in de ogen van de medewerkers lang niet altijd voldoende. De minste klachten zijn er nog over de fietsenstalling en de sociale ruimten. Toch wijst bijna 20% van de medewerkers erop dat er onvoldoende stallingsruimte is en 27% is van mening dat er een tekort is aan ontmoetingsruimten of dat deze te krap bemeten zijn.

Veel ongenoegen is er over de parkeerterruimte rond de school: 44% van de medewerkers klaagt daarover. Zorg-

wekkend is toch wel de beoordeling van de werkrumten. Niet meer dan een kleine 30% van de medewerkers vindt dat er voldoende werkrumten zijn tegenover bijna 50% die van mening is dat die rumten ontoereikend zijn. Als alleen naar het oordeel van docenten wordt gekeken, dan ziet het beeld er nog negatiever uit: slechts 23% van de docenten heeft aangegeven dat er op de locatie voldoende werkrumte voor hen is, terwijl het dubbele aantal (55 à 56%) klaagt over te weinig rumte. Waar in toenemende mate docenten niet alleen ingeschakeld worden voor direct lesgeven, is dit een zorgelijke situatie.

6

# Pijler 4: Omgaan met ongewenst gedrag

**De maatregelen in de eerste drie pijlers van het sociale veiligheidsbeleid hebben vooral een preventief karakter. Ze zijn er primair of mede op gericht om een prettig en veilig sociaal klimaat te waarborgen door sociaal ongewenst gedrag te voorkomen en wenselijk gedrag te stimuleren. De vierde pijler heeft meer een sanctionerend en curatief karakter. Ongewenst gedrag is namelijk nooit volledig te voorkomen. De monitor laat zien dat per semester circa 6% van het personeel en 10% van de deelnemers slachtoffer wordt van diefstal en vandalisme en respectievelijk zo'n 7% en 10% van vormen van psychisch-fysiek geweld, zoals pesten, discriminatie, bedreiging, seksuele intimidatie en lichamelijk geweld. Daarnaast krijgt zo'n 20% van de docenten te maken met verbale agressie. Niet alle incidenten zijn even ernstig, maar het overzicht geeft wel aan dat instellingen beleid moeten ontwikkelen om op dit soort problemen adequaat te kunnen reageren. Broere en Van der Vegt (2000) wijzen op verschillende aspecten waaraan moet worden gedacht: protocollen om incidenten goed af te handelen, aanpak van daders, opvang van slachtoffers, training personeel, registratie van incidenten en samenwerking met externe organisaties. Zeker zo belangrijk zijn ook transparantie en communicatie, zowel interne als externe communicatie.**

In de gesprekken met de coördinatoren sociale veiligheid werd duidelijk dat deze pijler veel aandacht krijgt en dat er hard is en wordt gewerkt aan allerlei concrete procedures en afspraken om ongewenst gedrag goed af te kunnen handelen. In de monitor zijn deelnemers en personeel vragen gesteld die inzicht geven hoe instellingen met incidenten omgaan.

In dit hoofdstuk wordt allereerst nagegaan of deelnemers en personeel weten waar ze terecht kunnen bij ongewenst gedrag en of ze weten hoe in dat soort situaties te handelen (paragraaf 6.1). Daarna wordt naar de melding van incidenten gekeken (paragraaf 6.2) en de afhandeling ervan zoals ervaren door slachtoffers (paragraaf 6.3). In paragraaf 6.4 worden enkele ontwikkelingen in deze pijler beschreven aan de hand van de gesprekken met de coördinatoren.

## 6.1 Wat te doen bij ongewenst gedrag

Waar kunnen slachtoffers van ongewenst gedrag terecht? Wat moeten docenten, conciërges en andere medewerkers doen die dat soort problemen signaleren of als verantwoordelijke personen ermee worden geconfronteerd? Slachtoffers moeten niet alleen weten waar ze terecht kunnen, de toegang moet ook zo laagdrempelig mogelijk zijn. Uiteraard zullen niet al te ernstige incidenten ter plekke naar eigen inzicht afgehandeld kunnen worden, maar een zekere eenheid van beleid is op dit punt gewenst. Daarvoor moeten er richtlijnen zijn waar medewerkers zich ook aan zullen moeten houden. Voorwaarde is uiteraard dat ze ook goed op de hoogte zijn van die richtlijnen.

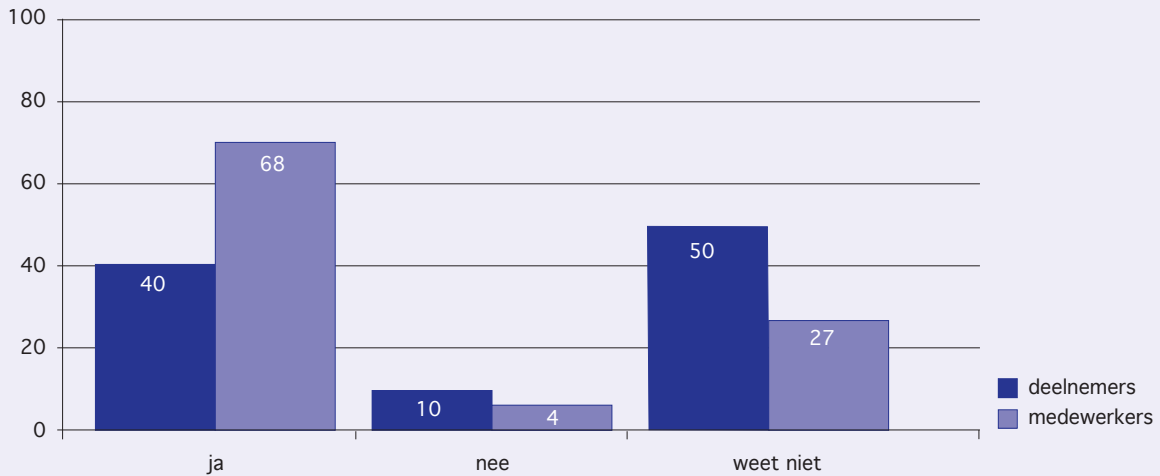
### Bekendheid met de vertrouwenspersoon en het meldpunt

De bekendheid van de vertrouwenspersoon op de locaties is bij deelnemers niet groot, bij medewerkers is dat weliswaar een stuk beter, maar ook in die groep is lang niet iedereen nog op de hoogte. Circa 40% van de deelnemers en circa 70% van de medewerkers gaf aan te weten dat er een vertrouwenspersoon is. Vergelijkbare percentages zijn in de monitor 2006 gevonden.

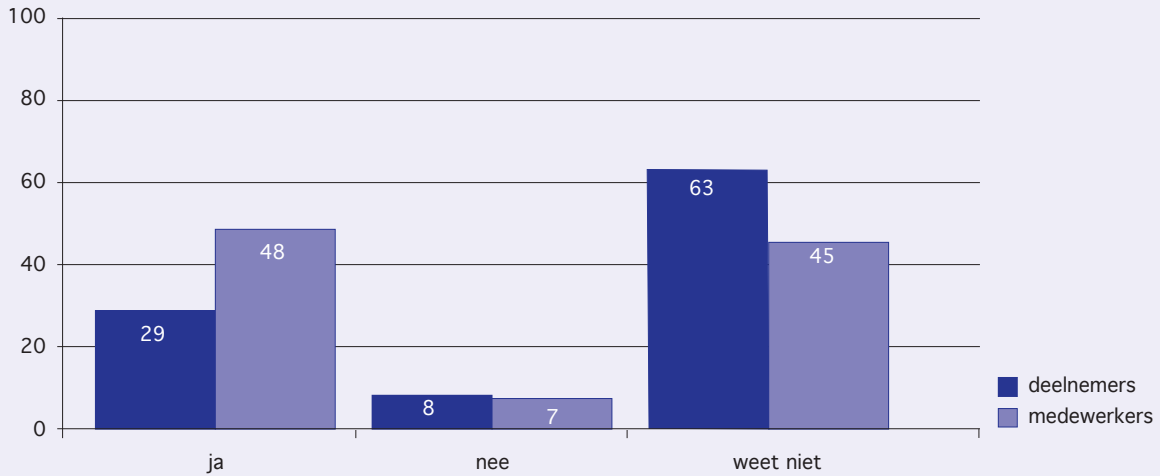
Bekendheid met het meldpunt is nog geringer. Een kleine 30% van de deelnemers en iets minder dan 50% van de medewerkers zegt op de hoogte te zijn van een meldpunt. Bij de deelnemers lijkt de bekendheid ten opzichte van 2006 iets te zijn toegenomen, bij de medewerkers is er geen verschil met 2006 gevonden.

De coördinatoren sociale veiligheid hebben aangegeven dat er op de meeste locaties een of twee vertrouwenspersonen zijn en dat er vaak ook een meldpunt is. Gegeven bovenstaande resultaten blijkt het dus moeilijk om ervoor te zorgen dat iedereen daarvan op de hoogte is. Eenmalige kennisgeving is onvoldoende. Diverse coördinatoren zijn zich daar ook van bewust en zien in dat herhaalde aandacht belangrijk is. Hoe dat moet worden gedaan, blijkt echter minder eenvoudig. In een aantal instellingen is het uitgangspunt dat deelnemers in het geval van problemen aankloppen bij een docent of hun mentor. Er wordt vanuit gegaan dat elke deelnemer wel met een van de docenten zo goed kan opschieten om hem/haar aan te spreken in geval van problemen met ongewenst gedrag. Deels lijkt dat

Figuur 6.1a Een vertrouwenspersoon aanwezig op de locatie



Figuur 6.1b Een meldpunt aanwezig op de locatie



terecht zoals we hieronder nog zullen zien, maar de vraag is of dat voor iedereen geldt en of het ook voor alle problemen geldt. Met name bij ernstige vormen van ongewenst gedrag, waar intimidatie door en angst voor dader(s) een rol speelt, moet worden betwijfeld of de weg naar een docent dan gemakkelijk wordt gevonden. Ook als een deelnemer juist met een docent problemen heeft, kan het een drempel betekenen. Dat geldt overigens ook voor medewerkers die een collega in vertrouwen moeten nemen. Ook is het de vraag of docenten en collega's de problematiek goed kunnen inschatten en het probleem neerleggen bij degenen die op de locatie of binnen een afdeling verantwoordelijk is voor de afhandeling van ongewenst gedrag. Hoe belangrijk het ook is dat deelnemers een docent in vertrouwen durven nemen en medewerkers een collega, de noodzaak om de drempel

te verlagen om ongewenst gedrag te melden of om aan te kloppen bij een vertrouwenspersoon blijft bestaan. Lang niet iedereen meldt ongewenst gedrag, zoals we nog zullen zien. Dit heeft waarschijnlijk mede te maken met de onbekendheid, zoals blijkt uit een vergelijking tussen slachtoffers en niet-slachtoffers.

**Bekendheid meldpunt en vertrouwenspersoon bij slachtoffers van ongewenst gedrag**

Een uitsplitsing naar slachtoffers van agressie en overige deelnemers of medewerkers laat zien dat slachtoffers onvoldoende bekend zijn met de vertrouwenspersoon en het meldpunt (tabel 6.1a en 6.1b ).

In beide tabellen wordt duidelijk dat slachtoffers van psychisch-fysieke agressie en/of van materiële agressie (diefstal en vandalisme) niet beter op de hoogte zijn van

Tabel 6.1a Bekendheid vertrouwenspersoon bij slachtoffers en niet-slachtoffers van agressie

vertrouwenspersoon aanwezig	deelnemers			personeel		
	ja	nee	wn	ja	nee	wn
	%	%	%	%	%	%
slachtoffers psychisch-fysieke agressie	38	14	48	66	4	30
overigen	41	9	50	69	4	27

Tabel 6.1b Bekendheid meldpunt bij slachtoffers en niet-slachtoffers van agressie

meldpunt aanwezig	deelnemers			personeel		
	ja	nee	wn	ja	nee	wn
	%	%	%	%	%	%
slachtoffers psychisch-fysieke agressie	27	14	59	46	9	46
overigen	29	7	64	49	6	45
slachtoffers materieel geweld	28	12	60	44	10	46
overigen	29	8	64	49	6	45

Tabel 6.2 Bekendheid met protocollen voor afhandeling ongewenst gedrag

personeel	bekendheid met protocol			bekendheid met wie in te schakelen		
	ja	nee	wn	ja	nee	wn
	%	%	%	%	%	%
niet leidinggevend OP (docenten)	47	9	44	66	13	21
niet leidinggevend OOP	47	7	46	63	11	26
leidinggevend OP (docenten)	67	8	25	82	6	12
leidinggevend OOP	68	6	26	78	9	13
Totaal	50	8	42	67	11	21

de aanwezigheid van een vertrouwenspersoon of van een meldpunt dan niet-slachtoffers. Dat resultaat is zowel bij deelnemers als bij medewerkers waar te nemen en komt overeen met de uitkomsten uit de vorige monitor (2006). De veronderstelling dat slachtoffers hun weg wel weten te vinden, wordt door de feiten gelogenstraft.

### Bekendheid met protocollen

Medewerkers die problemen signaleren of bij problemen ingrijpen, zoals docenten en conciërges, kunnen

die niet altijd zelf oplossen. Weten ze wel hoe ze moeten handelen en bij wie ze het probleem moeten neerleggen? Medewerkers is gevraagd of ze daarvan op de hoogte zijn. Blijkens tabel 6.2 geldt dat lang niet voor iedereen.

De helft van de medewerkers zegt te weten dat er een protocol is voor de afhandeling van ongewenst gedrag en tweederde weet wie de verantwoordelijke persoon op de locatie is voor dat soort zaken. Hoewel docenten waarschijnlijk vaker met ongewenst gedrag te maken

hebben, blijken ze nauwelijks beter op de hoogte te zijn dan medewerkers in een ondersteunende functie. Leidinggevend, zowel bij het OP als bij het OOP, zijn het best op de hoogte, maar ook in die groepen weet een derde niet dat er protocollen zijn en ongeveer 1 op de 5 niet wie verantwoordelijk is voor de afhandeling van ongewenst gedrag.

Dat niet iedereen weet dat er protocollen zijn of niet weet wie in te schakelen bij ongewenst gedrag, hangt ongetwijfeld samen met de voortgang van de beleidsontwikkeling in instellingen op dit punt. Volgens diverse coördinatoren sociale veiligheid moet in de uitvoering van het beleid de communicatie naar de werkvloer nog beter worden geregeld. Dat moet geen eenmalige kwestie zijn, maar moet op gezette tijden onder de aandacht worden gebracht. Anders verdwijnt het weer van het netvlies van medewerkers. Zie hoofdstuk 2 voor enkele manieren waarop instellingen de bekendheid en het gebruik van protocollen proberen te bevorderen.

## 6.2 Melding van ongewenst gedrag door slachtoffers

In eerdere monitoren is duidelijk geworden dat relatief veel slachtoffers van ongewenst gedrag dat niet op school melden. Dat geldt zowel voor deelnemers als docenten. Als het wel gemeld wordt, gebeurt dat lang niet altijd op de juiste plek, waardoor een adequate reactie niet mogelijk is. Bovendien krijgt een instelling zo ook geen goed zicht op de omvang en ernst van de problematiek. Overigens is dit geen probleem van het onderwijs alleen, uit politie-monitoren is bekend dat veel slachtoffers van diefstal, vandalisme of geweld evenmin aangifte doen bij de politie. Slachtoffers kunnen daarvoor diverse redenen hebben, zoals een gebrek aan vertrouwen in wat met de melding wordt gedaan, het bagatelliseren van het eigen probleem, angst voor de daders, maar ook schaamte kan een rol spelen. Meer bekendheid geven aan meldpunten en de toegankelijkheid daarvan verhogen, kunnen ertoe bijdragen dat slachtoffers eerder zaken gaan melden.

In deze paragraaf wordt beschreven hoe het met het melden van ongewenst gedrag is gesteld. In deze context wordt tevens nagegaan of docenten ongewenst gedrag dat bij hen is gemeld, ook doorgeven aan het

meldpunt of aan degenen die op de locatie verantwoordelijk is voor de afhandeling van die meldingen.

### Een globaal beeld van de meldingen

Aan slachtoffers van materieel en psychisch-fysiek geweld is in de monitor gevraagd of ze op hun locatie hebben gemeld dat ze slachtoffer waren (of zijn geweest) van dergelijk geweld en zo ja, bij wie ze dat hebben gemeld. Of slachtoffers melding hebben gemaakt van het ongewenste gedrag is voor materieel geweld (diefstal en vandalisme) opgenomen in figuur 6.2a en voor vormen van psychisch-fysieke agressie in figuur 6.2b.

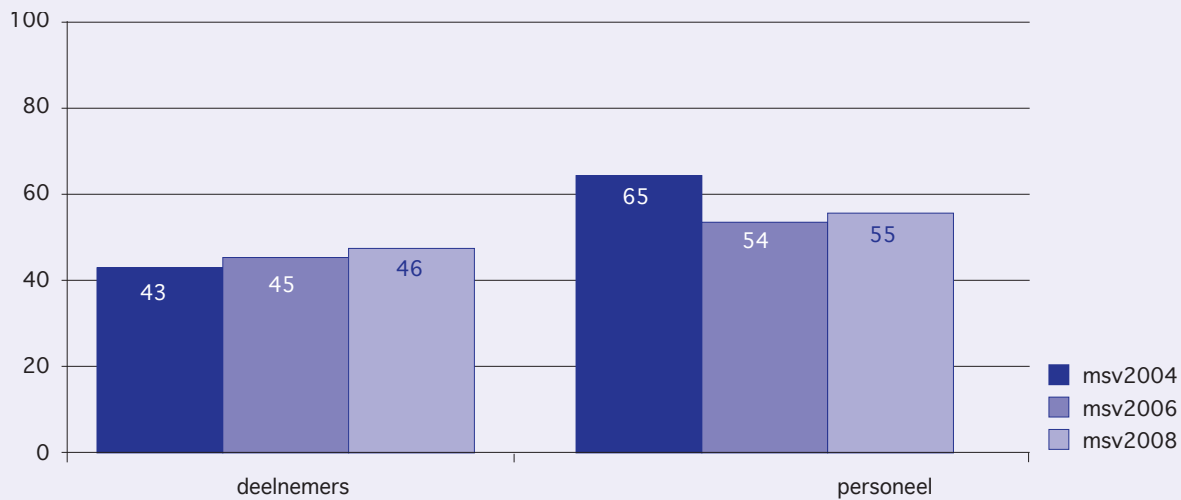
Minder dan de helft van de deelnemers die slachtoffer zijn van materieel geweld meldt dat op school (46%). Een vergelijking met voorgaande metingen (2004 en 2006) maakt duidelijk dat het percentage dat diefstal of vandalisme meldt, vrijwel gelijk is gebleven. Het personeel meldt vaker dan deelnemers voorvallen van materieel geweld (55%). Dat wijkt nauwelijks af van het percentage in 2006. De terugval in het aantal meldingen tussen 2004 en 2006 lijkt zich daarmee te stabiliseren. De vraag is of er werkelijk sprake is geweest van een terugval of dat het hogere percentage in 2004 in belangrijke mate is te wijten aan toeval. De resultaten in tabel 6.2b doen vermoeden dat de bereidheid om te melden wel degelijk lijkt af te nemen bij het personeel.

Psychisch-fysieke agressie wordt door deelnemers zelfs veel minder vaak gemeld dan diefstal of vandalisme: minder dan 1 op de 3 slachtoffers (28%) geeft dat soort incidenten op school door. Dat percentage is weliswaar hoger dan in de twee voorgaande metingen, maar het is te vroeg om te zeggen dat er sprake is van een structurele verbetering.

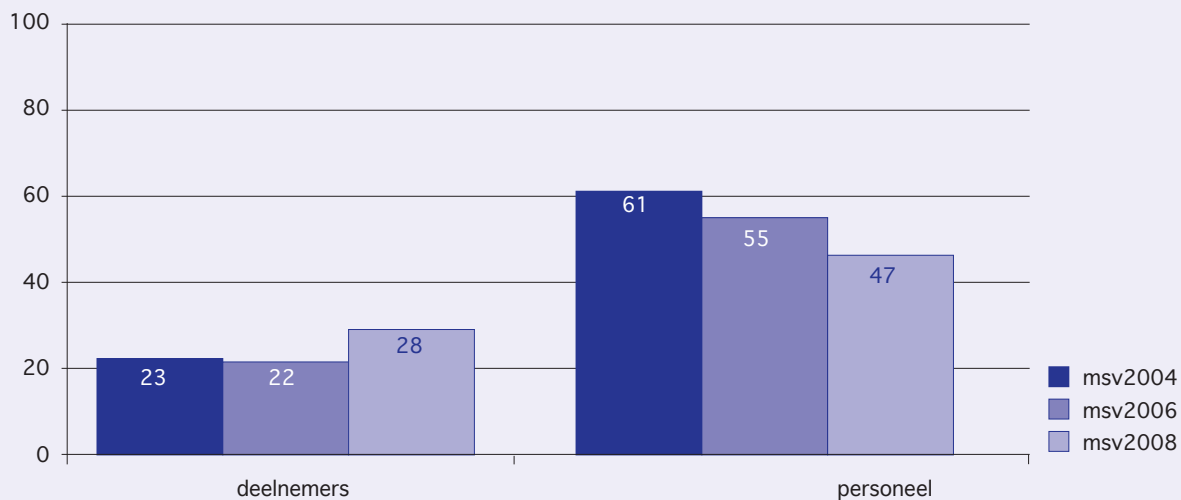
Van de medewerkers die slachtoffer zijn van psychisch-fysieke agressie meldt circa 47% dat op school. Zoals al aangegeven lijkt de bereidheid bij medewerkers om hier melding van te maken af te nemen: van 2004 naar 2008 daalt het percentage systematisch, van 61% in 2004 naar 47% in 2008.

Afgaande op de gesprekken met de coördinatoren sociale veiligheid, maken instellingen nu echt meer werk van meld- en registratiesystemen en van procedures of protocollen om incidenten te melden. Dat zou ertoe moeten leiden dat meer slachtoffers zich ook kenbaar

Tabel 6.2a Percentage slachtoffers materieel geweld dat incident(en) heeft gemeld



Tabel 6.2b Percentage slachtoffers psychisch-fysiek geweld dat incident(en) heeft gemeld



Tabel 6.3 Personen aan wie materiële en psychisch-fysieke agressie zijn gemeld:  
(percentages zijn gebaseerd op degenen die een incident hebben gemeld)

gemeld aan:	materieel geweld		psychisch-fysiek geweld	
	deelnemers	personeel	deelnemers	personeel
	%	%	%	%
vertrouwenspersoon	nvt	nvt	3,6	3,7
officieel meldpunt	19,5	19,2	1,8	2,8
directie	nvt	17,1	nvt	7,6
conciërge	27,9	26,2	1,3	nvt
docent	35,2	nvt	9,2	nvt
mentor	50,3	nvt	12,7	nvt
collega	nvt	39,2	nvt	28,7
leidinggevende	nvt	57,9	nvt	29,9



zullen maken. Een volgende meting zal dat moeten uitwijzen.

### **Personen aan wie ongewenst gedrag wordt gemeld**

Tabel 6.3 toont voor materieel en psychisch-fysiek geweld de personen aan wie incidenten zijn gemeld. Een optelling van percentages in de kolommen levert percentages boven de 100% op. Dat komt omdat: a) een slachtoffer een incident mogelijk aan meerdere personen heeft gemeld en b) iemand slachtoffer kan zijn geweest van verschillende vormen van ongewenst gedrag en dat ook bij verschillende personen heeft gemeld.

Deelnemers die slachtoffer zijn van geweld melden dat het vaakst bij hun mentor of bij een docent, medewerkers doen dat het vaakst bij een collega of hun leidinggevende.

Als het om vandalisme en diefstal gaat, geeft bij de deelnemers ongeveer de helft van de slachtoffers dat door aan de mentor en ruim een derde aan een docent. De conciërge wordt door iets minder dan 3 op de 10 slachtoffers op de hoogte gesteld. Deelnemers lopen het minst naar het officiële meldpunt (1 op de 5 slachtoffers doet dat).

De cijfers voor het personeel zijn min of meer vergelijkbaar met die voor de deelnemers, zij het dat collega's en direct leidinggevendenden daar de rol van docent en mentor innemen. Ook medewerkers weten het meldpunt veel minder vaak te vinden. Evenals bij deelnemers meldt circa 1 op de 5 slachtoffers diefstal of vandalisme daar.

Psychisch-fysieke agressie wordt door deelnemers minder vaak gemeld op school dan materieel geweld. Deelnemers lopen ook hier het snelst naar hun mentor (12,7% van de slachtoffers) of naar een docent (9,2%). Tussen de 3 en 4% van de slachtoffers schakelt de vertrouwenspersoon in.

Van de slachtoffers bij de medewerkers gaat ook niet meer dan 3 à 4% naar de vertrouwenspersoon. Ze kloppen het vaakst aan bij collega's en bij de direct leidinggevendenden: bij elk van die twee groepen meldt zich bijna 30% van de slachtoffers.

Dat het meldpunt relatief weinig wordt ingeschakeld, heeft zeker te maken met de relatieve onbekendheid.

Ook gaan deelnemers en personeel waarschijnlijk liever naar iemand in hun nabijheid die ze vertrouwen en van wie ze mogelijk verwachten dat hij/zij er iets meedoet. Het is niet uit te sluiten dat iemand alleen als een 'klaagpaal' wordt gebruikt. Voor de vertrouwenspersoon geldt min of meer hetzelfde als voor het meldpunt.

In de gesprekken met coördinatoren sociale veiligheid is er door enkelen op gewezen dat er op locaties geen officieel meldpunt voor deelnemers is, omdat aangenomen wordt dat elke deelnemer wel een docent heeft met wie hij goed kan opschieten en hem of haar in dit soort zaken in vertrouwen neemt. De cijfers hierboven stellen die coördinatoren deels in het gelijk. Twee kanttekeningen zijn daarbij te maken. Allereerst zal er altijd een groep deelnemers zijn die niet gemakkelijk naar een docent zal stappen, zeker niet als het om ernstige zaken gaat zoals seksuele intimidatie of als een deelnemer met geen enkele docent een goede band heeft. Het blijft daarom belangrijk dat slachtoffers ervan op de hoogte zijn dat er een meldpunt of een vertrouwenspersoon is waar en bij wie zij incidenten of problemen kenbaar kunnen maken. Als deelnemers de mentor of een docent als een laagdrempelige mogelijkheid zien om incidenten te melden, dan zullen deelnemers er ook op moeten worden gewezen, dat ze daar terecht kunnen. Maar zoals eerder aangegeven, is het de vraag of het verstandig is om alleen deze mogelijkheid te bieden. Overigens zullen docenten beter geïnstrueerd moeten worden hoe ze meldingen dienen af te handelen. Een aantal coördinatoren heeft al aangegeven dat hiervoor protocollen zijn ontwikkeld, anderen gaven aan dat daaraan wordt gewerkt. Tegelijkertijd is er door bijna alle coördinatoren op gewezen dat op de werkvloer (docenten, conciërges, enzovoort) nog lang niet iedereen bekend is met die protocollen. Zie ook hoofdstuk 4. Het personeel moet dus nog veel beter op de hoogte worden gebracht wat ze met een gemeld probleem moeten doen.

### **Docenten als meldpunt**

In de vorige paragraaf bleek dat deelnemers het meest naar een docent of naar hun mentor gaan als ze te maken krijgen met materieel geweld of met psychisch-fysiek geweld. De docenten zelf zijn daar ook over bevraagd. Ze konden aangeven of deelnemers zich in de onderzoeksperiode (het semester waarover vragen

werden gesteld) bij hen hadden gemeld met incidenten. Iets meer dan 1 op de 5 docenten heeft aangegeven dat dat het geval was geweest. Bij verreweg de meesten (bijna 70%) ging het om 1 of 2 meldingen, bij ruim een kwart hadden 3 tot 5 deelnemers zich gemeld en bij circa 3% meer dan 5 deelnemers.

Lang niet alle docenten spelen incidenten door naar een meldpunt, de vertrouwenspersoon of iemand die verantwoordelijk is voor de afhandeling van dit soort problemen. Ruim een derde van de docenten geeft helemaal niets door als ze meldingen krijgen, bijna een kwart geeft een deel ervan door en ruim 4 op de 10 docenten (43%) geeft alles door.

Zoals hierboven is aangegeven hebben veel coördinatoren sociale veiligheid in hun gesprek benadrukt dat medewerkers nog onvoldoende op de hoogte zijn van procedures of protocollen en van personen op een locatie die verantwoordelijk zijn voor de afhandeling van ongewenst gedrag. In enkele instellingen wordt aan die bekendheid structureel gewerkt, bijvoorbeeld door in trainingen te werken met de protocollen. In andere instellingen wordt het gezien als een verantwoordelijkheid van de 'lijn', in casu van onderwijsdirecties en van de teamleiding.

### 6.3 De afhandeling van meldingen van ongewenst gedrag

Alle coördinatoren sociale veiligheid hebben het belang van de afhandeling van incidenten benadrukt. Zowel melding en registratie als afhandeling zijn noodzakelijke onderdelen van het sociale veiligheidsbeleid. Tussen instellingen zijn aanzienlijke verschillen in de manier waarop die afhandeling is georganiseerd, bij wie de verantwoordelijkheid ligt en in de mate waarin de afhandeling transparant is. Alvorens daar een indruk van te geven worden eerst de reacties van deelnemers en medewerkers beschreven die incidenten hebben gemeld.

Zoals hierboven al is gesuggereerd, zal een deel van de meldingen niet adequaat worden afgehandeld en wordt met een deel ervan zelfs helemaal niets gedaan. Een melding bij een collega gebeurt wellicht in de eerste plaats om iemand op de hoogte te stellen en om iemand deelgenoot te maken van het probleem. Ook kan de melding bij een collega voor het slachtoffer dienen om even af te reageren. Of de collega er vervolgens iets mee

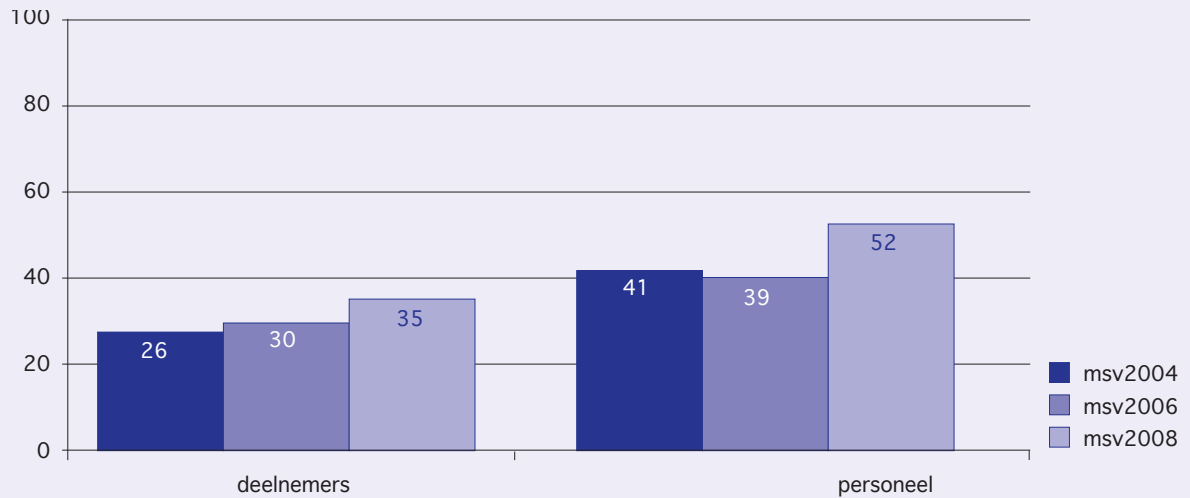
kan doen of wil doen is dan een tweede. Het aanspreken van een leidinggevende betekent ook niet altijd een garantie voor een vervolg. Enkele coördinatoren wezen erop dat niet alle leidinggevendenden, zeker niet de teamleiders of teammanagers, de persoon is die verantwoordelijk is om het probleem af te handelen. Als het incident ook nog eens terloops wordt gemeld, is de kans groot dat het niet verder wordt doorgegeven en geen vervolg krijgt. Het is daarom noodzakelijk dat de verantwoordelijkheidsstructuur voor sociale veiligheid helder is, goed wordt gecommuniceerd en herhaaldelijk onder de aandacht wordt gebracht. Voor docenten en medewerkers betekent het in ieder geval dat duidelijk moet zijn wie ze moeten inschakelen als er iets aan de hand is. Met deze kanttekeningen in het achterhoofd, moeten de uitkomsten op de vragen naar de afhandeling van incidenten worden bekeken.

Reacties op meldingen van ongewenst gedrag  
Deelnemers en medewerkers die ongewenst gedrag hebben gemeld, konden aangeven of zij hier verder iets over hebben vernomen, en zo ja, of de afhandeling naar tevredenheid is gebeurd. Figuur 6.3a en 6.3b laten respectievelijk voor materieel geweld (diefstal en vandalisme) en psychisch-fysiek geweld zien of er sowieso op gemelde incidenten is gereageerd.

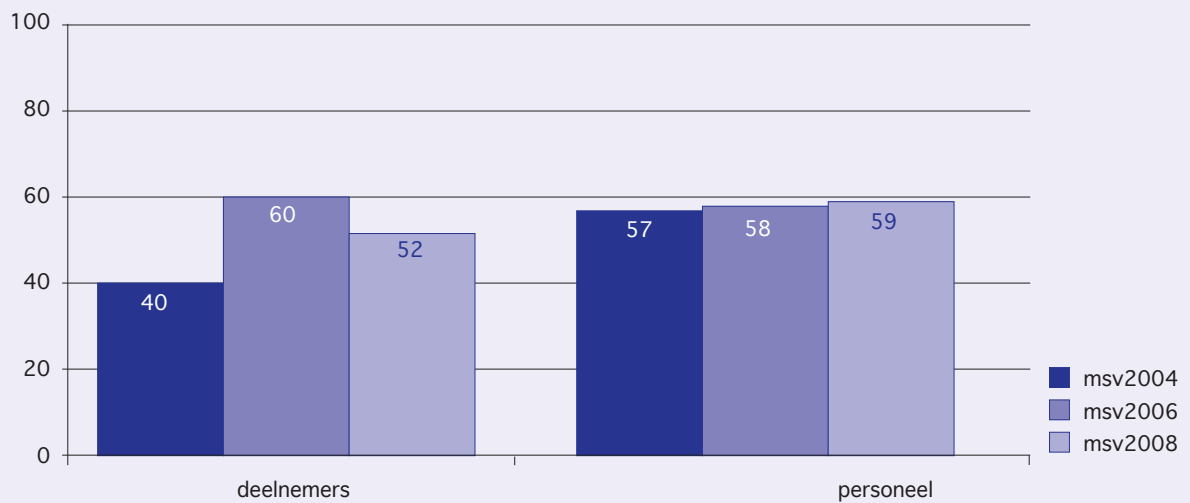
Wat betreft materieel geweld is er een duidelijk verschil tussen deelnemers en medewerkers. De laatste meting (2008) wijst erop dat iets meer dan een derde (35%) van de deelnemers een reactie op hun melding kreeg tegenover ruim de helft (52%) van de medewerkers. Een dergelijk verschil (15 procentpunten) was er ook in 2004. Een verdere vergelijking met voorgaande metingen wijst erop dat slachtoffers van materieel geweld vaker dan enkele jaren gelden geïnformeerd worden over wat er verder met de melding is gedaan. Bij deelnemers is die trend duidelijk, bij medewerkers moet dat nog even worden afgewacht. Gezien de patronen in figuur 6.3b is het niet uit te sluiten dat de trend bij medewerkers wat is versluierd door het relatief lage percentage reacties in 2006. Deze is mogelijk door toevalsfluctuaties veroorzaakt.

Kijken we naar meldingen van psychisch-fysiek geweld dan blijkt ruim de helft van de deelnemers (52%) daar een reactie op te hebben gehad en bijna 60% van de

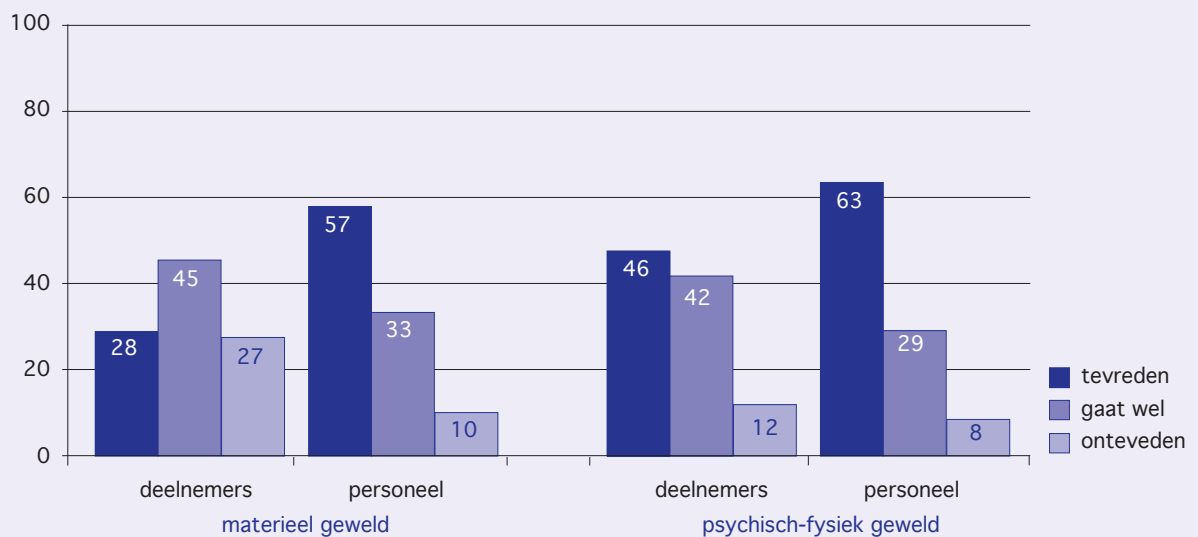
Tabel 6.3a Reactie op meldingen van materieel geweld



Tabel 6.3b Reactie op meldingen van psychisch-fysiek geweld



Figuur 6.4 Teverdenheid over reacties en afhandeling melding



medewerkers. Rekening houdend met mogelijke toevalsfluctuaties, dan zijn ook hier de percentages in de opeenvolgende metingen bij deelnemers te interpreteren als een stijgende trend. Bij medewerkers is die trend er ook, maar slechts minimaal.

Als de resultaten in beide groepen en voor beide vormen van ongewenst gedrag tegelijkertijd in ogenschouw worden genomen, dan lijkt het er toch op dat instellingen in de loop der jaren de meldingen wat vaker serieus nemen en ook de slachtoffers vaker op de hoogte stellen. Kijken we echter naar de percentages in 2008 op zich, dan moet tegelijkertijd ook de conclusie worden getrokken dat er nog heel wat valt te verbeteren.

De meeste coördinatoren hebben aangegeven dat de afhandeling en de terugkoppeling naar slachtoffers ook nadrukkelijk onderdeel is of wordt van de protocollen die zijn opgesteld voor het afhandelen van ongewenst gedrag. In sommige instellingen worden de vervolgstappen ook vastgelegd in het registratiesysteem. Daarin is te zien wie verantwoordelijk is voor de afhandeling, wat er aan het probleem is gedaan en of de betrokkenen op de hoogte zijn gesteld. De betreffende coördinatoren konden niet zeggen, wie toegang heeft tot dat 'tracking' systeem.

Deze procedures worden net ingevoerd of zijn in voorbereiding. De verwachting kan dan ook wel worden uitgesproken dat er op dit punt de komende jaren een verdere verbetering te zien zal zijn.

### Tevredenheid over de reacties

In een eerdere monitor bleek dat het goed afhandelen van meldingen zeer belangrijk is voor het veiligheidsgevoel van slachtoffers. Slachtoffers die ongewenst gedrag hadden gemeld en die tevreden waren over de wijze waarop het probleem was afgehandeld, bleken zich gemiddeld genomen veiliger te voelen in en rond school dan slachtoffers die geen reactie op hun melding hadden ontvangen of die ontevreden waren over de afhandeling.

Het goed afhandelen van gemelde incidenten is daarmee een belangrijke factor in het verhogen van het gevoel van sociale veiligheid bij slachtoffers, met name bij slachtoffers van psychisch-fysiek geweld. Figuur 6.4 brengt de tevredenheid over de reactie op en afhandeling van hun melding van deelnemers en medewerkers in beeld.

Als het om de afhandeling van materieel geweld gaat, blijkt niet meer dan 28% van de deelnemers tevreden over hoe de school het probleem heeft aangepakt. Een vergelijkbaar percentage is er ontevreden over. De tevredenheid bij medewerkers is aanzienlijk groter: 57% is tevreden en 10% ontevreden.

Over de afhandeling van psychisch-fysiek geweld zijn deelnemers en medewerkers beter te spreken. Bijna de helft van de deelnemers (46%) en bijna tweederde van de medewerkers (63%) was tevreden over hoe de school had gereageerd op de melding. Het percentage dat daar ontevreden over was beperkt zich bij deelnemers en medewerkers tot respectievelijk 12% en 8%.

De tevredenheid over de afhandeling van meldingen van psychisch-fysiek geweld is groter dan bij materieel geweld. Waarom dat verschil tussen beide vormen van agressie wordt gevonden, is niet duidelijk.

Waarschijnlijk is er sowieso vaker een minder bevredigende oplossing voor diefstal en vandalisme. Daders blijven vaak anoniem en worden daardoor niet bestraft, de gestolen spullen worden vaak niet teruggevonden en vernielde spullen niet hersteld. Dat medewerkers vaker tevreden zijn over de afhandeling dan deelnemers, heeft misschien te maken met de oplossing voor medewerkers. Wellicht worden beschadigde schoolspullen hersteld en gestolen schoolspullen vervangen.

Het is nuttig om in dit verband nog even terug te kijken naar de vorige paragraaf. Daar hebben we gezien dat relatief weinig meldingen terecht komen bij het meldpunt of bij de officiële vertrouwenspersoon. Veel deelnemers nemen een docent of hun mentor in vertrouwen, veel medewerkers een collega of hun leidinggevende. Desondanks of misschien wel daardoor, is een aanzienlijk deel van de slachtoffers tevreden over de afhandeling. Dat wijst erop dat een deel van de problemen op een laag niveau in de organisatie naar bevrediging kan worden opgelost.

Dat roept de vraag op hoe een instelling moet omgaan met de registratie van ongewenst gedrag. Als een deel van de problemen bevredigend wordt opgelost in de dagelijkse contacten met docenten of met collega's en leidinggevendenden, moeten die incidenten dan nog worden geregistreerd en via protocollen worden afgehandeld. Aan de ene kant is daar toch iets voor te zeggen. Het geeft het management inzicht in de

omvang en in de ernst van ongewenst gedrag op locaties. Door dit soort zaken af te handelen volgens een officieel protocol, wordt de kans misschien kleiner dat docenten en collega's zich vertellen aan ernstige problemen. Aan de andere kant kan het registreren van alle gemelde incidenten onnodige bureaucratie in de hand werken. Dat zal zeker zo worden gevoeld als een probleem ter plekke naar bevrediging van slachtoffers (en daders) wordt opgelost. Die kans neemt wellicht nog toe als medewerkers zoals conciërges en docenten beter leren omgaan met agressief gedrag van deelnemers.

In de verdere uitwerking van het sociale veiligheidsbeleid zullen dit soort afwegingen moeten worden meegenomen. Het doel is uiteindelijk om tot werkbare oplossingen te komen die op steun kunnen rekenen bij medewerkers en docenten die het meest direct met de problematiek van ongewenst gedrag worden geconfronteerd.

# 7

# Samenvatting

**Dit rapport is het derde deel van de Monitor Sociale Veiligheid in de mbo-sector 2008. Het gaat in op beleidsontwikkelingen en beleidszaken op het terrein van sociale veiligheid. De twee eerder uitgebrachte delen hebben betrekking op de veiligheid van deelnemers (deel 1) en van medewerkers (deel 2).**

**Dit derde deel is deels gebaseerd op vragen betreffende het beleid uit de enquêtes die bij deelnemers en medewerkers zijn afgenomen. Aanvullend zijn gesprekken over het sociale veiligheidsbeleid gevoerd met coördinatoren sociale veiligheid op 11 instellingen die bij de monitor 2008 betrokken waren.**

**Naast een beschrijving van de beleidsontwikkeling komt het inhoudelijke beleid aan de orde. Dat gebeurt aan de hand van de vier pijlers die het Platform Veiligheid van de MBO Raad in het mbo onderscheidt: het onderwijs, de school als sociale organisatie, veilige voorzieningen en omgaan met ongewenst gedrag.**

## **Beleidsontwikkeling**

Vanaf 2001 is de beleidsontwikkeling op het terrein van sociale veiligheid, mede onder impuls van het Platform Veiligheid in het mbo, op gang gekomen. De veelomvattendheid van dit nieuwe beleidsterrein tezamen met de organisatorische complexiteit van mbo instellingen maken dat dit geen eenvoudige klus is. Op basis van de gesprekken met vertegenwoordigers van de instellingen – de centrale coördinatoren sociale veiligheid – zijn drie globale fasen in de ontwikkeling van het sociale veiligheidsbeleid te onderscheiden. In de eerste fase wordt er in verschillende geledingen, min of meer onafhankelijk van elkaar, beleid ontwikkeld, beleid gemaakt en beleid uitgevoerd. Dat resulteert in beleidsplannen op instellingsniveau die eenmaal geschreven vooral de boekenplanken blijken te vullen. Min of meer los van het ontwikkelen van die beleidsplannen worden in vestigingen van eenzelfde instelling en vaak onafhankelijk van elkaar maatregelen genomen die inspelen op incidenten. Van een samenhangend beleid is lang niet altijd sprake. Ook het goed implementeren van het beleid blijkt in deze fase moeilijk door het ontbreken van een structuur waarin op verschillende niveaus van de organisatie medewerkers verantwoordelijkheid dragen voor het beleid en daarop aangesproken kunnen worden.

Het opzetten van die verantwoordelijkheidsstructuur is kenmerkend voor de tweede fase. De meeste instellingen bevinden zich ergens in die fase. Enkele instellingen lijken die structuur al aardig op poten te hebben gezet. Verschillen tussen instellingen in de organisatie en in de visie op onderwijs en sociale veiligheid, maar wellicht ook andere factoren, zorgen ervoor dat de verantwoordelijkheidsstructuur heel verschillend wordt vorm gegeven. Een belangrijk punt van verschil betreft de mate waarin het onderwijs zelf, als primair proces zowel op instellingsniveau als op vestigingsniveau direct betrokken is in het overleg over het sociale veiligheidsbeleid. Naast het opbouwen van een verantwoordelijkheidsstructuur als noodzakelijke voorwaarde om het beleid instellingsbreed te kunnen implementeren, moet in deze fase ook nagedacht worden over de afstemming van het centrale beleid en de ruimte voor eigen beleid in de afzonderlijke vestigingen. Een derde voorwaarde voor een brede implementatie is het hanteerbaar maken van (delen van) het beleidsplan voor de werkvloer. Ook hier komen instellingen tot verschillende oplossingen. In de derde fase moet het sociale veiligheidsbeleid breed geïmplementeerd worden. Overigens volgen de fasen elkaar niet strikt lineair op. Instellingen hoeven zeker niet met bepaalde maatregelen of voorzieningen te wachten en doen dat ook niet voordat fase 2 is afgerond. Enkele van de 11 instellingen zijn momenteel bezig om het beleid instellingsbreed te implementeren. De meeste coördinatoren beoordelen die taak als niet gemakkelijk, mede omdat het onderwijs momenteel de omslag moet maken naar competentiegericht onderwijs, wat veel capaciteit en inzet vraagt.

Binnen het kader van de beleidsontwikkeling is ook nagegaan of medewerkers bij het beleid worden betrokken en of ze tijdig over maatregelen worden geïnformeerd. Dit blijkt bij beide slechts in beperkte mate te gebeuren. Dat beeld komt overeen met dat van twee jaar geleden en sluit ook aan bij de constatering hierboven dat de meeste instellingen zich nog in de tweede fase bevinden.

De tevredenheid over het sociale veiligheidsbeleid is zowel bij deelnemers als bij medewerkers vrij groot en is ten opzichte van 2006 dan ook toegenomen.

## Pijler 1: Het onderwijs

Inhoud en organisatie van het onderwijs is een factor die de betrokkenheid van deelnemers bij hun opleiding mede bepaalt. In het beroepsonderwijs speelt de beroepsinteresse van deelnemers en daaraan gekoppeld het volgen van een bij die interesse passende opleiding wellicht een nog grotere rol. Algemeen wordt aangenomen dat betrokkenheid bij de opleiding de kans verkleint dat deelnemers zich met ongewenst gedrag inlaten. Het omgekeerde zou dan ook waar zijn: minder betrokkenheid zou de kans op ongewenst gedrag vergroten. Mede op basis van de beroepsinteresse en het volgen van een passende opleiding zijn daarom risicoprofielen opgesteld.

Analyses waarin deelname aan ongewenst gedrag voor die profielen wordt vergeleken, bevestigt bovenstaande veronderstelling. Ook is er een duidelijke samenhang met de tevredenheid over verschillende aspecten van de opleiding: naarmate deelnemers minder binding hebben zijn ze minder tevreden.

Dat betekent dat het onderwijs op zich een bijdrage kan leveren aan de sociale veiligheid en het sociale klimaat door te proberen deelnemers beter in hun loopbaan (studiekeuze) te begeleiden.

Passend onderwijs lost niet alle problemen op. Voor zover dat al niet bekend was, wordt dat ook in de analyses duidelijk. Onder deelnemers die het meest betrokken zijn bij hun opleiding, komen ook, zij het relatief aanzienlijk minder, deelnemers voor die ongewenst gedrag vertonen. Toch liggen er volgens enkele coördinatoren meer mogelijkheden binnen het onderwijs om het sociale gedrag van deelnemers positief te beïnvloeden. Zij wijzen op de mogelijkheden binnen het competentiegericht onderwijs waarin het leren van een goede beroepshouding deels samenvalt met het stimuleren van acceptabele omgangsvormen. In ieder geval een van de instellingen benut daarnaast het nieuwe onderdeel 'Burgerschapscompetenties' om aandacht te besteden aan ongewenst gedrag en goede omgangsvormen.

## Pijler 2: De school als sociale organisatie

Een belangrijke voorwaarde voor een school om als sociale organisatie te kunnen functioneren is, dat deelnemers en medewerkers zich aan (school)regels houden. Dat bepaalt ook mede de sfeer op school en met name de sfeer in de eigen groep (deelnemers) of het eigen

team (medewerkers), zo bleek al in de vorige monitor. Het stimuleren van sociaal gedrag in combinatie met controle op ongewenst gedrag kunnen bijdragen aan een prettige leer- en werkomgeving voor deelnemers en medewerkers.

In het algemeen blijken deelnemers en medewerkers redelijk tevreden over de sfeer op school. In nog grotere mate geldt dat voor de sfeer in de eigen groep of het eigen team. Toch vinden veel docenten het belangrijk dat er meer aandacht komt voor omgangsvormen, sociaal gedrag en het nakomen van afspraken, zowel bij deelnemers als bij medewerkers. Instellingsbreed krijgt dat ook aandacht in een van de instellingen in het kader van een ingezette cultuuromslag waarin onder andere respect en 'afpraak is afspraak' twee van de centrale waarden zijn.

De meeste docenten besteden al aandacht aan omgangsvormen en sociale regels in de groepen waarin ze lesgeven, maar deelnemers schatten die aandacht veel lager in. Ook de coördinatoren gaven aan dat er van structurele aandacht nog geen sprake is. Wel staat het schoolreglement in schoolagenda's of op de website. Deelnemers worden zo geacht er kennis van te hebben genomen, maar of dat zo is, valt te betwijfelen. Verschillende instellingen zoeken daarom naar effectievere methoden. De coördinatoren noemden de volgende voorbeelden: posters met pakkende uitspraken op plaatsen waar veel deelnemers komen, het vertonen van (door deelnemers zelfgemaakte) video's over ongewenst gedrag als inleiding voor gesprekken met deelnemers over omgangsvormen, het organiseren van een week van (sociale) veiligheid waarin dat thema op verschillende manieren aan bod komt.

Er is brede steun onder het personeel om docenten en medewerkers die dagelijks met deelnemers omgaan, zoals conciërges, kantinepersoneel en baliemedewerkers, een training in het omgaan met agressief gedrag te laten volgen. Inmiddels heeft circa een kwart van de docenten en circa een derde van de medewerkers die frequent met deelnemers te maken hebben, zo'n training al gehad. Uit de gesprekken valt op te maken dat instellingen daar verschillend beleid in voeren. In ieder geval in één instelling is zo'n training gepland voor alle docenten, conciërges en vervolgens voor medewerkers die veelvuldig te maken hebben met deelnemers. De



bedoeling is dat daarna elke twee jaar iedereen aan een korte opfrustraining deelneemt.

### **Pijler 3: Veilige voorzieningen**

De derde pijler heeft betrekking op fysieke maatregelen die moeten bijdragen aan de sociale veiligheid. Veel van die maatregelen zijn preventief en gericht op geleghedsbeperking. De maatregelen maken het potentiële plegers van ongewenst gedrag moeilijk of te moeilijk om tot dat gedrag over te gaan.

Instellingen hanteren verschillend beleid op dit punt, maar nergens staat men er volledig afwijzend tegenover. Op basis van de gesprekken met coördinatoren bestaat de indruk dat in instellingen waar het sociale veiligheidsbeleid mede is ingegeven vanuit een onderwijsvisie, er minder snel naar veilige voorzieningen wordt gegrepen. Men is in die instellingen veel meer geneigd om naar sociale en pedagogisch-didactische oplossingen te zoeken.

Aan deelnemers en medewerkers is gevraagd welke voorzieningen zij wenselijk vinden. Persoonlijke kluisjes voor deelnemers staan zowel bij deelnemers als bij medewerkers bovenaan, direct gevolgd door camerabewaking in stallingen. Het gebruik van camera's in gebouwen en toegangscontrole zijn in de ogen van beide groepen de minst wenselijke maatregelen.

In de monitor 2008 zijn geen gegevens verzameld waarmee een representatief beeld van het feitelijke gebruik van veilige voorzieningen is te schetsen. Het is misschien wel nuttig om in dit kader erop te wijzen dat in de gesprekken met diverse coördinatoren bleek dat instellingen bij nieuw- en verbouw steeds meer rekening lijken te gaan houden met sociale veiligheidsaspecten. Dat daar in de ogen van medewerkers, met name van docenten, in bepaalde opzichten nog onvoldoende rekening mee wordt (werd) gehouden, is af te leiden uit het grote aantal docenten (56%) dat vindt dat er te weinig werkruimten voor hen zijn. Volgens een kwart van de medewerkers is er ook een tekort aan sociale ruimten of ontmoetingsruimten.

Wat betreft het onderhoud van lokalen klaagt ruim een kwart van de docenten dat leslokalen niet schoon en niet net genoeg zijn. In eerdere monitoren viel te beluis-

teren dat dat voor een (belangrijk) deel aan henzelf te wijten is, omdat lokalen na gebruik niet worden opgeruimd en borden niet worden schoongemaakt. Het volgende verzoek uit het onderwijs waar een coördinator mee kwam, is in dit opzicht veelzeggend. Vanuit het onderwijzend personeel kwam de vraag om bij wisseling van de lessen de whiteboards schoon te laten maken door de dienst facilitair.

### **Pijler 4: Omgaan met ongewenst gedrag**

De vierde pijler heeft meer een sanctionerend en curatief karakter. Maatregelen in deze pijler worden genomen omdat ongewenst gedrag nooit volledig is te voorkomen. Instellingen moeten er dus op voorbereid zijn om op een adequate en liefst consistente manier om te gaan met incidenten.

Allereerst moet duidelijk zijn waar slachtoffers naartoe moeten om het probleem of incident te melden en eventueel over te dragen. Het blijkt dan dat veel deelnemers en ook medewerkers, niet op de hoogte zijn van het feit dat er een vertrouwenspersoon en/of een meldpunt voor ongewenst gedrag op hun locatie aanwezig is. Die bekendheid is bij slachtoffers niet beter, eerder slechter.

Voor ongeveer een kwart van de medewerkers is ook niet duidelijk wie er op hun locatie verantwoordelijk is voor het afhandelen van ongewenst gedrag en bij wie ze dus terecht kunnen in het geval ze direct of indirect te maken krijgen met ongewenst gedrag. Dat zoiets wel van belang is, blijkt wel uit de bevinding dat het grootste deel van de slachtoffers die ongewenst gedrag op school meldt, dat doet bij een docent of bij de mentor (deelnemers) resp. bij een collega of direct leidinggeven (medewerkers). Overigens meldt een groot deel van de slachtoffers het ongewenst gedrag helemaal niet op school. Het meldgedrag van deelnemers die slachtoffer zijn van psychisch-fysieke agressie is schrikbarend laag: niet meer dan ongeveer een kwart meldt dit op school, in de meeste gevallen nog, zoals aangegeven, bij een docent of mentor.

De meeste instellingen hebben in het beleidsplan wel protocollen opgenomen voor de afhandeling van de verschillende vormen en gradaties van ongewenst gedrag, maar lang niet iedereen is daarmee bekend, zo blijkt uit de antwoorden van medewerkers. In diverse instellingen wordt daarom op verschillende manieren

geprobeerd de protocollen hanteerbaarder te maken en meer onder de aandacht van medewerkers te brengen. De protocollen zijn te beschouwen als stappenplannen voor het afhandelen van ongewenst gedrag. Zo is een van de laatste stappen de terugkoppeling naar betrokkenen. In de praktijk blijkt dat echter nog lang niet altijd te gebeuren, al lijkt dat de afgelopen jaren wel verbeterd te zijn. Slachtoffers die materieel geweld melden (diefstal en vandalisme), met name als dat deelnemers zijn, krijgen het minst vaak een reactie van school: niet meer dan ruim een derde. Bij meldingen van psychisch-fysieke agressie ligt dat percentage tussen ruim 50% (deelnemers) en 60% (medewerkers).

De tevredenheid over de reactie van school op gemelde incidenten is relatief gering bij deelnemers die materieel geweld hebben doorgegeven. Bij psychisch-fysiek geweld is rond de 60% van de deelnemers en medewerkers tevreden over de reactie van school.

Deze laatste uitkomsten in combinatie met de bevinding dat deelnemers problemen vooral melden bij docenten en mentoren en medewerkers bij collega's, roept de vraag op of het wenselijk is om alle incidenten te laten melden en afhandelen en indien niet, waar de grens getrokken moet worden.

### Enkele conclusie

- 1) Deze vierde monitor maakt duidelijk dat instellingen in de mbo-sector de afgelopen jaren verdere voortgang hebben gemaakt met het ontwikkelen van een sociaal veiligheidsbeleid. Die voortgang vloeit voort uit de onderkenning dat een instellingsbrede implementatie van het beleid alleen mogelijk is als daar organisatorisch een adequate (verantwoordelijkheids)structuur voor wordt neergezet. Alle instellingen die aan het beleidsonderzoek deelnamen, zijn bezig met het opzetten van zo'n structuur of zijn daar net mee gereed.
- 2) Tussen instellingen zijn er duidelijke en opmerkelijke verschillen in de verantwoordelijkheidsstructuur. Welke structuur het meest effectief is als het gaat om het instellingsbreed implementeren van het beleid, valt echter nog niet te zeggen.
- 3) Het onderwijs zélf lijkt in veel instellingen niet echt deel uit te maken van een integraal veiligheidsbeleid. De mogelijkheden die daar liggen worden wel onderkend, maar veel coördinatoren zien dat toch

vooral als zaken waar alleen het onderwijs over gaat. Gezien de gevonden verbanden tussen binding aan en betrokkenheid bij de opleiding en het vertonen van ongewenst gedrag, zou het goed zijn om de problemen en mogelijkheden van het onderwijs in te brengen bij het zoeken naar oplossingen voor een prettige en veilige leer- en werkomgeving.

- 4) Ondanks dat er op diverse punten beleidsmatig nog het nodige valt te doen en een brede implementatie van het beleid (tot op de werkvloer) nog moet plaatsvinden, is er een ruime waardering bij deelnemers en medewerkers over het tot nu toe gevoerde veiligheidsbeleid en voelen verreweg de meeste deelnemers zich thuis op school. Dat laatste valt af te leiden uit de percentages deelnemers en medewerkers die tevreden zijn over de sfeer op school, met name over de sfeer in hun groep, respectievelijk team.

# Literatuur

- Broere, M. & M. van der Vegt (2000). *Veiligheid en geweld in de BVE-sector. Tijd voor beleid*. 's Hertogenbosch: CINOP.
- Kaldenbach, H. (2007). *Respect. 99 tips voor het omgaan met jongeren in de straatcultuur*. Amsterdam. Prometheus.
- Interview met Peter Spreeuwers: *Onderwijs moet vrouwelijke kant tonen*. In CLOP, Magazine voor competentiegericht leren en opleiden voor mbo en vmbo. Themanummer Veiligheid en vernieuwing. 's Hertogenbosch: CINOP (2005).
- Neuvel, J. (2002). *Sociale Veiligheid in de BVE-sector. Monitor 2001-2002*. 's-Hertogenbosch: CINOP.
- Neuvel, J. (2005). *Monitor Sociale Veiligheid in de BVE-sector 2004. Deel 1: Deelnemers*. 's-Hertogenbosch: CINOP.
- Neuvel, J. (2005). *Monitor Sociale Veiligheid in de BVE-sector 2004. Deel 2: Personeel*. 's-Hertogenbosch: CINOP.
- Neuvel, J. (2005). *Monitor Sociale Veiligheid in de BVE-sector 2004. Deel 3: Beleid*. 's-Hertogenbosch: CINOP.
- Neuvel, J. (2007). *Monitor Sociale Veiligheid in de mbo-sector 2006. Deel 1: Deelnemers*. De Bilt: MBO Raad.
- Neuvel, J. (2007). *Monitor Sociale Veiligheid in de mbo-sector 2006. Deel 2: Personeel*. De Bilt: MBO Raad.
- Neuvel, J. (2008). *Monitor Sociale Veiligheid in de mbo-sector 2006. Deel 3: Beleid*. De Bilt: MBO Raad.
- Neuvel, J. (2009). *Monitor Sociale Veiligheid in de mbo-sector 2008. Deel 1: Deelnemers*. De Bilt: MBO Raad.
- Neuvel, J. (2009). *Monitor Sociale Veiligheid in de mbo-sector 2008. Deel 2: Personeel*. De Bilt: MBO Raad.
- Neuvel, J. & W. van Esch (2009). *Van vmbo naar mbo: doorstroom en loopbaankeuzes. Monitor doorstroom vmbo-mbo, cohort 4 en 5*. 's-Hertogenbosch/Amsterdam: ecbo.
- Wartenbergh, F., A. van den Broek, D. Brukx, P. Çelik & M. Thomassen (2008). *JOB monitor 2008*. Nijmegen: Onderzoeksbureau Researchned.

Platform

**veiligheid**