



**Omgangs- en handelingsprotocol
voor conciërges PO**

t.b.v.

SCOPE scholengroep

Inhoud

Doelstelling van het omgangsprotocol

Algemene gedragsregels conciërges

- Algemene omgangsregels
- Kledingvoorschriften

Omgang met ouders en bezoekers

- Aanspreken bezoekers
- Lastige situaties met bezoekers
- Regels voor bezoekers

Omgang met leerlingen

- Algemene regels voor volwassenen
- Afspraken over ruzie en pesten
- Handhaven huisregels
- Geweld door personeel richting leerling

Schoolspecifieke situaties met leerlingen

- Eén op één situaties
- Fysiek contact bij hysterische of vechtende leerlingen
- Troosten en belonen
- EHBO
- WC bezoek
- Thuisbezoek

Omgang met collega's

- Algemeen

Doelstelling omgangsprotocol

Vanuit hun dagelijkse werkzaamheden krijgen conciërges met veel mensen in diverse situaties te maken. In de praktijk blijkt dit niet altijd even eenvoudig te zijn.

Om conciërges te ondersteunen en problemen te voorkomen is dit omgangsprotocol opgesteld.

Het protocol biedt conciërges concrete handvatten hoe te handelen in de omgang met leerlingen, ouders en collega's binnen en buiten de school.

Via het protocol kan het schoolmanagement duidelijk maken wat de gewenste houding van de conciërges ten opzichte van leerlingen, ouders en leerkrachten moet zijn.

Aanvullend biedt het protocol bij incidenten en calamiteiten de mogelijkheid om tot eenduidige afhandeling te komen.

Alle werkzaamheden en activiteiten ten behoeve van de scholen worden verricht met inachtneming van de statuten van SCOPE scholengroep en van de schoolplannen op basis waarvan de christelijke identiteit van de scholen in de dagelijkse praktijk wordt vormgegeven.

De visie en missie van SCOPE scholengroep staan verkort op de website weergegeven.

Algemene gedragsregels conciërges

Voor conciërges gelden, net als voor alle medewerkers, de volgende algemene gedragsregels:

- Leerlingen, ouders en collega's worden positief tegemoet getreden. Iedereen wordt daarbij gelijkwaardig behandeld.
- Conciërges weten waar de grenzen van fatsoen en van redelijkheid liggen.
- Binnen de school wordt niet gediscrimineerd en wordt dit ook niet van anderen getolereerd. Conciërges van de school gebruiken geen racistische en/of discriminerende taal binnen school of op het schoolplein. Bij confrontatie hiermee spreken zij anderen hierop aan.
- Iedereen is op tijd aanwezig.
- De werkomgeving van elke conciërge ziet er netjes en opgeruimd uit.
- Conciërges zijn aanspreekbaar op gedrag en houding.
- Conciërges staan kritisch tegenover het eigen functioneren en zijn bereid, indien nodig, vaardigheden bij te scholen.
- Conciërges gaan zorgvuldig om met vertrouwelijke informatie over de school en leerlingen. Zij verstrekken deze informatie niet zonder toestemming van de school aan derden. In het bijzijn van of met anderen, bijv. ouders wordt niet gesproken over:
 - gedrag en/of leerprestaties van een leerling of groep leerlingen;
 - huiselijke omstandigheden van een leerling.
- Conciërges gebruiken geen grof taalgebruik naar kinderen, ouders, collega's en/of derden binnen de school of op het schoolplein. Bij confrontatie hiermee spreken zij anderen hierop aan.
- Verbale en non-verbale seksuele intimidatie wordt niet getolereerd. Men dient zich te onthouden van seksistisch taalgebruik, seksueel getinte grappen, seksistisch getinte gedragingen of gedragingen die door een ander als zodanig kunnen worden ervaren; seksueel getinte vernederingen toespelingen of insinuaties zijn niet toegestaan.
- Conciërges zien er op toe dat dergelijke gedragingen niet voorkomen tussen leerlingen onderling.
- Conciërges houden zich aan de binnen SCOPE scholengroep vastgestelde protocollen.

Onacceptabel gedrag van de conciërges wordt individueel met de betrokkene besproken. Dit gebeurt door de vertrouwenspersoon van de school of door de directie.

Kledingvoorschriften

Ten aanzien van uiterlijk en kleding worden binnen de school de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- De conciërge zorgt voor een verzorgd uiterlijk en draagt verzorgde, passende en schone kleding.

Aanvullend geldt:

- De kleding mag de veiligheid niet in gevaar brengen.
- De kleding mag niet kwetsend of aanstootgevend zijn voor anderen.
- De kleding mag de communicatie niet belemmeren; oogcontact moet mogelijk blijven en gelaatsuitdrukkingen moeten zichtbaar zijn.

Omgang met ouders en bezoekers

In de omgang met ouders en bezoekers /derden hanteert de conciërge de volgende uitgangspunten:

- De conciërge benadert elke bezoeker respectvol, zowel in houding als in taalgebruik.
- De conciërge noemt naam en functie als daarom gevraagd wordt en stelt zich altijd voor als hij/zij een onbekende aanspreekt.
- De conciërge stelt zich servicegericht op: hij/zij beantwoordt vragen zo goed mogelijk en lost eventuele problemen zo goed en snel mogelijk op of verwijst in andere gevallen door naar de direct leidinggevende.
- De conciërge doet alleen toezeggingen die hij/zij kan waarmaken.
- De conciërge houdt het gesprek zoveel mogelijk zakelijk, maar heeft oog voor sociale aspecten.
- De conciërge gedraagt zich op correcte wijze (geeft geen aanstoot, hangt niet rond, is niet luidruchtig, etc.).
- De conciërge spreekt bezoekers aan die zich niet aan de regels houden.

Lastige situaties met bezoekers

Van conciërges wordt verwacht dat hij/zij een bezoeker aanspreekt die zich niet aan de regels houdt. In de meeste situaties gaat dit zonder problemen. Er zijn echter situaties denkbaar waarin de conciërge met boosheid en weerstand wordt geconfronteerd. In deze situaties wordt verwacht dat geprobeerd wordt escalatie te voorkomen.

Voor een conciërge is het van belang te weten dat in deze situaties het volgende geldt:

- Bij een overtreding of conflict mogen conciërges anderen aanspreken, mits dat op een respectvolle manier gebeurt. Komt de conciërge er met de ander samen niet uit, dan wordt de hulp van de directie (of een collega) ingeroepen.
- Conciërges gebruiken onder geen beding lichamelijk of verbaal geweld. Een gesprek kan worden afgebroken op het moment dat er sprake is van ongewenst of niet-respectvol gedrag. Het aangeven van grenzen is hierbij gewenst.

Voorbeelden van gedrag die worden gezien als niet-respectvol en dus ongewenst zijn:

- schelden of met geweld dreigen om zo te proberen een gewenst resultaat te bereiken;
- beledigende opmerkingen over uiterlijk, kleding, huidskleur, seksuele geaardheid of sekse;
- met grote stemverheffing spreken;
- te dichtbij komen;

- handtastelijk worden;
 - het gebruik van geweld;
 - het plegen van vernielingen, gooien en smijten met spullen.
-
- Het uiten van frustratie kan in sommige gevallen geaccepteerd worden, mits het slechts van korte duur is en niet direct tegen de medewerker persoonlijk is gericht. De medewerker zal naar betrokkene aangeven dat het vertoonde gedrag ongewenst is. Past betrokkene zich aan en gedraagt deze zich vervolgens naar behoren, dan zal dit geen vervolg krijgen.
 - In het geval van dreigementen of geweld vanuit de ouder, kan deze door de directie de toegang tot de school worden ontzegd. In het geval van dreigementen of geweld vanuit de conciërge, volgt een corrigerend gesprek met de directie. Het bestuur wordt in beide gevallen op de hoogte gesteld.
 - In het geval van ernstige dreigementen of geweld door één der partijen, wordt door de directie aangifte gedaan bij de politie. Het bestuur wordt hiervan op de hoogte gesteld.

Omgang met leerlingen

In de omgang met leerlingen binnen de school hanteert de school een aantal algemene uitgangspunten:

- Neem elk kind serieus / laat ieder in zijn waarde / respecteer een ieder.
- Wees open en eerlijk en waardeer elk kind positief.
- Wees consistent naar kinderen en betrouwbaar in gedrag.
- Praat onder alle omstandigheden rustig/correct met kinderen en luister zo goed mogelijk
- Zeg niets ongunstigs van een kind in het bijzijn van anderen.
- Probeer een vervelende situatie met een kind altijd positief af te sluiten (stuur een kind niet met een negatief gevoel naar huis).
- Kritiek wordt niet vermeden, maar wordt zonder negatieve emotionele lading gegeven. Het mag geen persoonlijke aanval zijn, het moet gericht zijn op het gedrag.

Van leerlingen wordt verwacht dat zij:

- de schoolregels kennen en deze naleven;
- respect tonen naar/voor volwassenen en hun medeleerlingen;
- geen discriminerende opmerkingen plaatsen en/of ruw taalgebruik naar medeleerlingen en volwassenen bezigen;
- meningsverschillen met leerkrachten, ondersteunend personeel, ouders en medeleerlingen op een correcte manier oplossen, zonder uitingen van agressie, zoals schoppen, schelden, slaan enzovoort;
- het pest- (omgangs)protocol van de school kennen en dit naleven.

Afspraken over ruzie en pesten.

Op school wordt ruzie, vechten en pestgedrag niet getolereerd. Deze zaken vormen een bedreiging voor het individu en voor de sfeer op school.

Bij ruzie of pesten tussen kinderen proberen de kinderen eerst zelf de ruzie of het pesten op te lossen.

Lukt dit niet dan gaat het kind naar de leerkracht of conciërge. De conciërge/leerkracht probeert dit samen met de kinderen op te lossen.

Handhaven huisregels

Conciërges spelen een belangrijke rol bij het handhaven van de omgangs- en huisregels. Zij spreken leerlingen aan bij het overtreden hiervan. Ten aanzien van hun handelen zijn zij hierin betrouwbaar en consistent.

Mocht een kind zich regelmatig niet houden aan de gestelde schoolregels, dan wordt dit gemeld aan de directie. Zij kan stappen ondernemen zoals het nemen van maatregelen en het contact opnemen met de ouders.

Geweld door personeel richting leerling

Fysiek geweld als straf door een conciërge wordt niet getolereerd. Mocht het toch voorkomen dat een conciërge bijvoorbeeld op grond van een emotionele reactie een leerling een corrigerende tik geeft, dan deelt de conciërge dit onmiddellijk mee aan de directie. Verder neemt de conciërge in overleg met de directie zo snel mogelijk contact op met de ouders om het gebeurde te melden en uit te leggen. Als de ouders van de leerling een klacht indienen bij de directie wordt een gesprek geregeld tussen de ouders en de directie. De directie houdt van elk voorval een dossier bij.

Let wel: ondanks het feit dat valt uit te leggen dat er sprake was van een emotionele reactie, houden ouders het recht aangifte te doen bij de politie en gebruik te maken van de officiële klachtenprocedure.

Schoolspecifieke situaties met leerlingen

Tijdens hun dagelijkse werkzaamheden kunnen conciërges met diverse specifieke situaties geconfronteerd worden, zoals hieronder beschreven. Dit wordt vervolgd met tips van hoe te handelen.

- Een-op-een situatie met een leerling
- Fysiek contact bij hysterische of vechtende leerlingen
- Troosten en belonen in de schoolsituatie
- Eerste hulp
- WC bezoek
- Thuisbezoek (bij de conciërge)

Een-op-een situaties

Probeer zo min mogelijk met één kind in de klas of een andere ruimte achter te blijven, waarin de conciërge en het kind niet zichtbaar zijn. De deur van het lokaal/de ruimte blijft open, zolang een kind aanwezig is. Eventueel wordt een andere volwassene op voorhand op de hoogte gestelde.

Fysiek contact bij hysterische of vechtende leerlingen

Lichamelijk contact tussen een conciërge en leerlingen dient zoveel mogelijk vermeden te worden. Het lichamelijk contact tussen een conciërge en een kind mag alleen functioneel zijn. Voorbeelden hiervan zijn:

- Noodzakelijke en erkende EHBO-aanrakingen.
- Vechtende kinderen, na mondeling verzoek te stoppen, lichamelijk aanraken om ze te scheiden.
- Hulp invoeren van een andere volwassene is ook aan te raden.

Bij hysterisch gedrag van kinderen dient eerst mondeling geprobeerd te worden het kind te kalmeren. Indien dat niet werkt, kan middels verantwoord vastpakken geprobeerd worden het kind tot rust te brengen.

Als vechtende leerlingen uit elkaar moeten worden gehaald en het lukt niet met woorden, dan dienen ze met minimale aanraking uit elkaar gehaald te worden. Soms kan het nodig zijn een kind dat totaal de zelfbeheersing verliest d.m.v. lichamelijk contact in bedwang te houden. Dit is soms ook nodig ter bescherming van medeleerlingen en uit dien hoofde toegestaan. Ook hier geldt dat er sprake is van strikt noodzakelijk contact.

Troosten en belonen in de schoolsituatie

De wensen en gevoelens van zowel kinderen en ouders met betrekking tot troosten, belonen en feliciteren worden gerespecteerd. Kinderen hebben het recht aan te geven wat ze prettig of niet prettig vinden (hand geven of geen fysiek contact).

Onderbouw

Bij leerlingen uit de onderbouw kan het voorkomen dat leerlingen op schoot worden genomen, bijvoorbeeld om getroost te worden. Dit gebeurt alleen wanneer leerlingen dit zelf aangeven. De wensen en gevoelens van de kinderen dienen hier te worden gerespecteerd.

Bovenbouw

Troosten in de bovenbouw kan desgewenst in de vorm van een arm om iemand heen slaan. Belonen geschiedt bijvoorbeeld met: schouderklopje, duim omhoog, compliment, knipoog, sticker, stempel.

Eerste hulp

Wanneer er eerste hulp wordt geboden, waarbij het kind zich moet ontkleden, moet er naast de hulpgevende conciërge een derde aanwezig zijn. De leerling mag zelf aangeven of dit een man of een vrouw is. Indien er hulp geboden moet worden bij ongevallen, ziek worden/zijn of anderszins, waarbij het schaamtegevoel van de kinderen een rol kan spelen, wordt de uitdrukkelijke wens van het kind gerespecteerd.

WC bezoek

De conciërge gaat niet in op een hulpvraag te assisteren bij het toiletbezoek van een leerling.

Thuisbezoek

Leerlingen worden niet alleen bij een conciërge thuis uitgenodigd. Wanneer een groep leerlingen de conciërge bezoekt, gebeurt dit alleen met instemming van de ouders. Bij een spontaan bezoek aan de conciërge geldt ook dat een leerling niet alleen binnen kan komen. Een conciërge onderneemt na schooltijd uitstapjes e.d. alleen met groepjes leerlingen en met instemming van de ouders (bijv. cadeautje kopen).

Omgang met collega's

Binnen de school werkt een conciërge samen met een groot aantal collega's die sterk kunnen verschillen in achtergrond, leeftijd, kennis, sociale vaardigheden, etc. Om de samenwerking en interne communicatie tussen medewerkers binnen de school zo goed mogelijk te laten verlopen, wordt een aantal algemene uitgangspunten gehanteerd die voor alle medewerkers gelijk zijn:

- Begroet elkaar.
- Accepteer de ander zoals hij/zij is. Heb vertrouwen in elkaar en steun elkaar.
- Wees eerlijk, meelevend, hulpvaardig en toon belangstelling voor elkaar.
- Wees open naar elkaar. Bespreek problemen eerst met elkaar. Vraag om duidelijkheid als je iets dwars zit.
- Corrigeer en help elkaar door zaken te benoemen.
- Roddel niet over anderen, maar ga in gesprek of verwijst naar de plaats waar kritiek uitgesproken moet worden.
- Maak je eigen mening kenbaar.
- Draag bij aan een voor ieder goed werk- en leefklimaat.
- Spreek elkaar erop aan als je vindt dat een collega 'te ver' gaat in uitlatingen en/of gedragingen.
- Wees aanspreekbaar op gedrag en houding.