

## **Beleid**

### **Agressie en geweld**

**maart 2008**

**Stichting Tabijn**

# Beleid met betrekking tot het beschermen van werknemers tegen agressie en geweld

Volgens de Arbeidsomstandighedenwet is elke werkgever in Nederland verplicht beleid te voeren op het terrein van agressie en geweld. Dit geldt dus ook voor Tabijn

Het Arbobeleid geeft aan dat aan de volgende zaken aandacht geschonken dient te worden.

## A) Voorlichting en onderricht van de werknemers

1. Werknemers dienen te worden voorgelicht en geïnstrueerd in het **voorkomen** van agressie en geweld. De leerdoelen zijn:

- De werknemer kan signalen herkennen van afglijdgedrag bij leerlingen.
- De werknemer heeft kennis van de schoolregels dan wel de gedragsregels ten aanzien van agressie en geweld.

*Algemene informatie over agressie en geweld en de gevolgen ervan is beschikbaar in bijlage 1. Bijlage 2 geeft een oefening waarmee een medewerker zich bewust kan worden van zijn/haar grenzen bij agressie.*

2. Werknemers dienen te worden voorgelicht en geïnstrueerd in het **beheersen** van incidenten van agressie en geweld. De leerdoelen zijn:

- De werknemer weet hoe op agressie en geweld van leerlingen en ouders moet worden gereageerd.
- De werknemer kan situaties herkennen die niet meer binnen normaal sociaal gedrag liggen.
- De werknemer weet welke repressieve maatregelen de werkgever heeft getroffen en kan deze, voorzover het binnen de eigen verantwoordelijkheid ligt, adequaat toepassen.

*In de bijlagen 3 en 4 wordt aangegeven op welke wijze medewerkers kunnen omgaan met agressie en geweld van kinderen respectievelijk ouders.*

3. Werknemers dienen te worden voorgelicht en geïnstrueerd in aspecten rondom **nazorg** met betrekking tot agressie en geweld. De leerdoelen zijn:

- De werknemer heeft kennis van de gevolgen van agressie en geweld als vorm van traumatische ervaringen en kan deze bij zichzelf herkennen.
- De werknemer heeft kennis van de wijze waarop de nazorg in de school is georganiseerd en weet welke personen met de opvang zijn belast.
- De werknemer weet waarom het melden van alle incidenten noodzakelijk is en weet hoe en waar incidenten moeten worden gemeld.

*Bijlage 5 geeft aan hoe gehandeld kan worden bij en na ernstige voorvallen.*

## **B) Organisatorische maatregelen**

1. De werkgever treft **preventieve maatregelen** ten aanzien van agressie en geweld.
  - De werkgever stelt de gedragscode ongewenst gedrag op.  
*Zie bijlage 6.*
  - Zowel de leerkrachten, leerlingen en ouders worden geïnformeerd over en gewezen op de gedragscode.
  
2. De werkgever zorgt voor **repressieve maatregelen** ten aanzien van personen die zich agressief en/of gewelddadig gedragen.
  - Bij schorsing en verwijdering van leerlingen volgt Tabijn de wettelijke regeling ten aanzien van schorsing en verwijdering. *Zie bijlage 7.*
  - Voor maatregelen bij ongewenst gedrag van leerkrachten gaat Tabijn uit van de CAO-PO.
  - Bij ongewenst gedrag van ouders kan de betreffende personen de toegang tot de school ontzegd worden.
  
3. De werkgever zorgt voor **maatregelen om de gevolgen te beperken** van agressie en geweld.
  - Voor het melden en registreren van incidenten ten aanzien van agressie en geweld wordt een registratieformulier gebruikt. *Zie bijlage 8*
  - Periodiek worden deze formulieren in een teamvergadering besproken.
  - Om de gevolgen van geweldsincidenten te beperken wordt de getroffen werknemer direct opgevangen en wordt nazorg geboden door een daartoe uitgerust persoon.
  - De werkgever ondersteunt de werknemer bij het doen van aangifte van een misdrijf bij de politie.
  - De werknemers en het medezeggenschapsorgaan worden regelmatig, maar minimaal één keer per jaar, geïnformeerd over de analyse en de aanvullende preventieve maatregelen.

### ***N.B.***

***In de Arbo-wet is opgenomen dat ongevallen met ernstig lichamelijk letsel of de dood als gevolg gemeld moeten worden aan de Arbeidsinspectie. Een ongeval is als "ernstig" te beschouwen wanneer iemand binnen 24 uur na het ongeval naar het ziekenhuis wordt gebracht of indien iemand blijvende gezondheidsschade oploopt.***

***Een melding moet telefonisch worden doorgegeven aan de arbeidsinspectie te Amsterdam. Het telefoonnummer is: 020-5812612.***

***Het is aan te bevelen een ongevallenregistratie bij te houden. Zie bijlage 9.***

## Bijlage 1: Algemene informatie over agressie en geweld en de gevolgen ervan

### 1. Het begrip Agressie

Onder agressie en geweld wordt in Arbeidsomstandighedenwet 1998 (Artikel 1) verstaan: voorvallen waarbij een werknemer psychisch of fysiek wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid. Deze wetsbepaling heeft niet alleen betrekking op werknemers, maar ook op andere personen zoals stagiaires, ouders, leerlingen, enz. (Arbeidsomstandighedenwet 1998, Art.10). Ook beperkt deze wetsbepaling zich niet alleen tot het schoolgebouw zelf, maar betreft ze ook de onmiddellijke omgeving van de school zoals het schoolplein (Arbeidsomstandighedenwet 1998, Art.10).

Agressie en geweld kan zich op veel verschillende wijzen manifesteren. Het gaat hierbij om:

- **Fysiek** geweld, gericht op het lichaam van werknemers, onder andere schoppen, slaan, verwonden, vastgrijpen.
- **Psychisch** geweld tegen werknemers, onder andere lastig vallen, bedreigingen met geweld, chantage, onderdruk zetten, irriteren, achtervolgen.
- **Seksueel** geweld tegen werknemers, onder andere seksistische opmerkingen, seksuele toespelingen, ongewenste intimiteiten.
- **Discriminatie** van werknemers in woord of gedrag.
- **Verbaal** geweld tegen werknemers (voor zover niet vermeld onder de voorgaande categorieën), onder andere schelden, beledigingen.
- **Vernielingen** van objecten in het bijzijn van de werknemer.
- Vormen van geweld tegen **bedrijven of instellingen** waardoor medewerkers zich onveilig of bedreigd voelen.
- Vormen van geweld **in de omgeving** van bedrijven of instellingen waardoor medewerkers zich bedreigd voelen.

Onder agressie en geweld worden voor de Arbo-wet dus niet alleen de ernstige voorvallen begrepen. Heel wat voorvallen die dagelijks voorkomen in de lespraktijk (schelden, orde verstoren) worden beschouwd als 'normaal', iets wat er tegenwoordig nou eenmaal bij hoort. Alleen op ernstige incidenten wordt meestal gereageerd. De betekenis van die minder zware incidenten als schelden, jennen en orde verstoren mogen we echter niet onderschatten. Een eenmalige heftige gebeurtenis kan minder schadelijk zijn voor de geestelijke gezondheid dan een continue beproeving van het incasseringsvermogen door gedrag van lastige leerlingen.

Deze opsomming van voorbeelden van geweld en agressie geeft een beeld van de diverse problemen op het gebied van agressie en geweld die op scholen kunnen spelen.

Daarbij dient te worden aangemerkt dat deze opsomming nooit volledig kan zijn. Een belangrijke rol bij de toepassing van de definitie speelt namelijk de grens tussen wat dader en slachtoffer als normaal beschouwen. Terwijl de ene docent zich van een scheldende leerling niets aantrekt, kan een collega daar behoorlijk van ontdaan zijn.

Daarom is het goed om bij de definitie uit te gaan van de subjectieve beleving van het slachtoffer. Want of een situatie als agressief of bedreigend wordt ervaren, bepaalt de persoon die het ondergaat. (Zie bijlage 2: oefening in zelfinzicht; bewust worden van uw grenzen bij agressie).

Dit heeft tot gevolg dat ieder incident serieus dient te worden genomen en dat de bijbehorende opvang wordt aangeboden.

Daarnaast is het belangrijk dat je als team en onderwijsondersteunend personeel afspreekt waar voor de school de grenzen liggen van acceptabel gedrag. Het samen op een lijn koersen als personeel is veel preventiever, dan wanneer iedereen zijn eigen koers kan varen.

Het is zeker ook aan te bevelen om de leerlingen er bij te betrekken. Wanneer de leerlingen betrokken zijn bij het voorbereidingsproces waarin de grenzen van acceptabel gedrag

worden afgesproken, dan is de kans aanzienlijk groter dat zij zich aan de afspraken hierover houden.

Van alle geledingen binnen de school ( directie – leerkrachten – leerlingen en niet-onderwijzend personeel) mag dan worden verwacht, dat zij zich houden aan de vastgestelde gedragsregels.

## **2. Gevolgen van agressie**

Agressie vormt een risico voor een gezonde en evenwichtige ontwikkeling van een mens. Ook is agressie een risico voor personeel en derden die zich binnen de schoolomgeving bevinden. Hieronder komen de voornaamste gevolgen van agressie en geweld kort aan de orde.

### **Voor de persoon**

De gevolgen van agressie voor de getroffen persoon zijn heel divers. In grote lijnen is een onderscheid te maken uit de volgende gevolgen:

- Fysieke gevolgen, bijvoorbeeld blauw oog, kneuzingen, bloedneus, beten in lichaamsdelen. Gevolgen kunnen zijn: langdurig (ziekte)verzuim, studieresultaten, inkomensderving.
- Beschadigde eigendommen, zoals kapotte kleding, tassen, boeken. De gevolgen zijn vooral van materiele en financiële aard.
- Psychische gevolgen: de duur van de psychische gevolgen moet hierbij in ogenschouw genomen worden. Hoe langer de psychische gevolgen duren hoe groter de kans op het ontwikkelen van psychosomatische klachten of een post traumatisch stress syndroom wordt. Vaak is hierin een geleidelijke lijn waarneembaar die loopt van bijvoorbeeld angstgevoelens/ gevoelens van hulpeloosheid/schuldgevoelens naar eetstoornissen/ slaapstoornissen naar hoofdpijnklaarten/maagdarm klachten/rugpijn naar Burn-out.

Bij een post traumatisch stress syndroom zijn de gevolgen voor de getroffen persoon zo zwaar en langdurig dat het gewone dagelijkse handelen niet meer kan plaatsvinden. We spreken dan van een verstoorde verwerking. De persoon is hierdoor fysiek en mentaal volledig uitgeput geraakt.

- Sociale gevolgen: met het verwerken van traumatische gebeurtenissen en geleden schade doet de getroffen persoon een verhoogd appèl op zijn privé-situatie. Niet zelden zien we dat de omgeving van slachtoffers deze opvang niet aankan en dat de verhoudingen op dit vlak verstoord raken. Het kan hierbij gaan om collega's waarmee betrokkenen ook vriendschappelijk omgaan, gezinsleden, familie, vrienden of bureu.

### **Voor de school**

Een toenemend aantal van incidenten en slachtoffers van agressie en geweld kan negatieve gevolgen hebben voor de hele organisatie. In grote lijnen zijn de volgende gevolgen te onderscheiden:

- *Hogere kosten*, zoals ziekteverzuimkosten en vervangingskosten, verhoogd aantal arbeidsongeschikten.
- *Materiële gevolgen*, zoals vervanging van kleding, vervanging en reparatie van kapotte materialen in de school, claims, tijd en energie die wordt besteed door medewerkers om incidenten op te lossen.
- *Werkklimaat in de school gaat achteruit*. Een gevolg kan zijn dat medewerkers en leerlingen onverschillig of cynisch raken, collegialiteit neemt af, motivatie om kapotte materialen of onveilige situaties aan te pakken neemt af, onveiligheidsgevoelens en een sfeer van "ieder voor zich" neemt toe.
- *Prestaties van de schoolorganisatie gaan achteruit*. De houding van leerkrachten naar leerlingen wordt steeds minder positief, kapotte schoolmaterialen belemmeren het optimaal lesgeven, de pedagogische basis raakt aangetast.
- *Slecht imago*, waardoor problemen ontstaan met de werving van personeel, problemen met inschrijven van voldoende leerlingen, hoog leerkracht - en leerling - verloop, devaluatie van beroepswaardering in onderwijsfuncties.

## Bijlage 2: oefening in zelfinzicht; bewust worden van uw grenzen bij agressie

**Doel van de oefening in zelfinzicht is dat medewerkers helder krijgen in welke mate en in welke vorm zij agressie wel of niet acceptabel vinden.**

Deze oefening wordt als voorbeeld gegeven. U kunt hem aanpassen aan specifieke situatie in uw school en items toevoegen of weghalen

### **Instructie voor medewerkers**

Het doel van deze oefening is dat u inzicht verwerft: waar liggen uw grenzen tussen gedrag dat u nog acceptabel vindt en gedrag dat voor u niet meer acceptabel is. Tevens biedt de oefening de mogelijkheid uw eigen grenzen te vergelijken met die van anderen. Met behulp van deze oefening wordt voor u ook zichtbaar hoe uw standpunt is veranderd tijdens uw beroepsleven en hoe het zich volgens u verhoudt tot de opvattingen en houding van anderen binnen de instelling.

U krijgt een lijst met verschillende soorten uitingen van agressie of geweld, met vervolgens verschillende soorten mensen in verschillende situaties. Niet alle soorten incidenten of situaties zullen op u van toepassing zijn. Die kunt u negeren.

Kruis in de eerste kolom dat soort gedragingen aan waarvan u vindt dat ze binnen de instelling door de bank genomen acceptabel zijn en waarover u een ander niet zou inlichten. Geen gemakkelijke opgave, omdat u in elk afzonderlijk geval kunt argumenteren dat het van de situatie afhangt of van de persoon of misschien van hoe u die dag in uw vel zit. De exacte situatie bepaalt immers uw reactie. Probeer echter aan te geven hoe u denkt dat u waarschijnlijk zou reageren of waarvan u hebt ervaren dat die reactie kenmerkend voor u is.

Kruis in de tweede kolom alle gedragingen aan die u nu niet zou willen accepteren.

Kruis in de derde kolom alle gedragingen aan die u in het begin van uw loopbaan geaccepteerd zou hebben. Kruis in de vierde kolom alle gedragingen aan die 'anderen' op de afdeling of binnen de instelling volgens u zouden toestaan.

Bestudeer eerst voor uzelf de zichtbare verschillen in uw tolerantieniveau tussen de types aanvallers. Bestudeer daarnaast of er grote verschillen bestaan tussen uw vroegere en huidige en wenselijke opstelling. Vergelijk vervolgens met anderen.

### **Oefening in zelfinzicht: bewust worden van uw grenzen bij agressie**

	<i>wat zou u nu accepteren?</i>	<i>Wat zou u nu niet willen accepteren?</i>	<i>Wat heeft u vroeger geaccepteerd?</i>	<i>Wat zouden anderen accepteren?</i>
<b><i>Als de aanvaller een kind is:</i></b>				
vloeken/uitschelden				
seksueel getinte opmerkingen				
dreigen met geweld				
een zet geven/duwen				
krabben				
slaan				
bij de borsten grijpen				
bij de billen of geslachtsorganen grijpen				
trappen				
aanvallen met een wapen				
<b><i>Als de aanvaller een volwassene is:</i></b>				
vloeken/uitschelden				
seksueel getinte opmerkingen				

dreigen met geweld				
een zet geven/duwen				
krabben				
slaan				
bij de borsten grijpen				
bij de billen of geslachtsorganen grijpen				
trappen				
aanvallen met een wapen				
<b>als de aanvaller op leeftijd is:</b>				
vloeken/uitschelden				
seksueel getinte opmerkingen				
dreigen met geweld				
een zet geven/duwen				
krabben				
slaan				
bij de borsten grijpen				
bij de billen of geslachtsorganen grijpen				
trappen				
aanvallen met een wapen				
Als de aanvaller verminderd				
<b>toerekeningsvatbaar is</b>				
<i>(definieer zelf wat dat is):</i>				
vloeken/uitschelden				
seksueel getinte opmerkingen				
dreigen met geweld				
een zet geven/duwen				
krabben				
slaan				
bij de borsten grijpen				
bij de billen of geslachtsorganen grijpen				
trappen				
aanvallen met een wapen				
<b>Als er een groep (aanvallers)</b>				
<b>bij is betrokken:</b>				
vloeken/uitschelden				
seksueel getinte opmerkingen				
dreigen met geweld				
een zet geven/duwen				
krabben				
slaan				
bij de borsten grijpen				
bij de billen of geslachtsorganen grijpen				
trappen				
aanvallen met een wapen				

Bron: Bewerking van oefening: uit G.M. Breakwell, *Omgaan met agressief gedrag*.

### **Bijlage 3: Omgaan met agressie en geweld van leerlingen**

*Wat te doen als een leerling verbaal agressief of handtastelijk tegen je wordt?*

- ▶ Ga nooit in discussie. Dat kost tijd en geeft de klas gelegenheid mee te doen. Zeg duidelijk dat je wilt dat dit gedrag stopt. Blijf dit herhalen (techniek kapotte grammfoonplaat). Zorg voor oogcontact.  
(Zeg niet wat je niet wilt: "Ik wil niet dat jij...." Meestal helpt dat toch niet. Humor helpt wel vaak, spot of cynisme niet.)
- ▶ Blijf rustig en reageer niet op emotionele uitspraken, ook niet als ze tegen jou als persoon gericht (beledigend) zijn. Bedenk: "De leerling heeft een probleem, jij niet!"
- ▶ Ga niet in op dreigementen. Negeer ze en blijf zelf correct. Word niet zelf handtastelijk. Dat versterkt de agressie juist en kan tot ongewenste gevolgen leiden.
- ▶ Gebruik zelf geen fysiek geweld, tenzij uit zelfverdediging. Beheers je. Jij bent de volwassene die kan zorgen dat de zaak niet escaleert. Als je dat lukt, verdien je het respect van de leerlingen.
- ▶ Laat de leerling zo nodig eerst stoom afblazen. Herhaal daarna rustig wat je wilt dat hij doet (nablijven na de les, het lokaal verlaten om af te koelen, melden bij de directie).
- ▶ Laat een leerling altijd in zijn waarde, val hem nooit persoonlijk aan. Bedenk: "Verbaal geweld is een teken van onmacht en zwakte". Doe daar dus niet aan mee.
- ▶ Als alles achter de rug is, geef dan jezelf een compliment voor je aanpak. Lukt dat niet, zoek dan na de les contact met iemand waarbij je kunt afreageren.
- ▶ Controleer of de leerling de gemaakte 'afspraken' is nagekomen. Kies zorgvuldig de straf die je oplegt. Zie straf als een pedagogisch middel, niet als uiting van je frustratie.
- ▶ Bereid je voor op de volgende keer dat de leerling weer in je les komt. Hoe reageer je (als je reageert)? Schep voor de leerling en voor jezelf een veilig klimaat.
- ▶ Ga na wat je een volgende keer in zo'n situatie misschien anders zou doen en waarom. Hoe had je het misschien kunnen voorkomen?
- ▶ Denk ook eens aan de zogenaamde uitgestelde reactie. Dit is zoals de naam al zegt niet op agressief gedrag reageren en er later op terugkomen. Dit heeft alleen maar zin als:
  - het uitdrukkelijk de bedoeling is er in een later stadium op terug te komen
  - de context daarbij wordt teruggehaald
  - het gedrag wordt benoemd en de uitwerking ervan op jou
  - de onderliggende hulpvraag of de behoefte wordt benoemd of onderzocht.

*Wat als de situatie uit de hand gelopen is?*

- ▶ Alarmeer zo nodig in de buurt zijnde collega's en vraag gerust om assistentie.
- ▶ Vorm een buffer tussen de partijen! Blijf rustig, reageer nergens op. Kies geen partij. Beperk je tot het herstellen van de orde. Bedenk: "Het is wel bij jou gebeurd, maar het is niet jouw schuld!"  
Als je daartoe zelf niet in staat bent, laat dit dan door een collega doen.
- ▶ Isoleer de probleemleerling(en) van de groep. Breng hem/hen onder geleide naar een opvangplek.
- ▶ Houd de groep bij elkaar. Geef ze de gelegenheid om zich erover te uiten, rustig te worden.
- ▶ Verwijt elkaar niets, geef de kans om emoties als woede en angst te verwoorden.
- ▶ Laat de leerlingen vertellen of in een ernstig geval (anoniem) opschrijven wat ze gezien of gehoord hebben.
- ▶ Probeer een duidelijk beeld te krijgen van wat er gebeurd is. Check bij de betrokkenen of dit klopt.
- ▶ Overleg daarna (met collega's of directie) over te nemen maatregelen. Ga niet impulsief te werk. Probeer emoties niet teveel invloed te geven.
- ▶ Vertel de groep duidelijk welke maatregelen genomen zijn en waarom. Ga wel in op vragen om toelichting, maar stel de maatregelen zelf niet ter discussie!
- ▶ Ga na wat je een volgende keer in zo'n situatie misschien anders zou doen en waarom. Hoe had je het misschien kunnen voorkomen?



## **Bijlage 4 : Omgaan met agressie van ouders.**

1. Geweld (groot of klein) wordt niet toegestaan. Indien het zich mocht voordoen wordt van het voorval **altijd** melding gemaakt bij de directie. Tot agressie kan worden gerekend: verbaal geweld, bedreiging, lastig vallen of bedreigen per telefoon, lastig vallen op straat, fysiek geweld zonder letsel, fysiek geweld met letsel, sms / e – mail.
2. Na de melding van een lid van het team zorgt de directie voor opvang en eventueel nazorg
3. Zo nodig wordt medische zorg, psychische hulpverlening of bureau slachtofferhulp ingeschakeld
4. Ten slotte kan er aangifte cq. worden gedaan bij de politie, afhankelijk van de ernst van het geweld.
5. Uiteraard wordt er ook afhankelijk van de ernst van de situatie melding van gemaakt bij het CVB *en/of de inspectie*. Het incident wordt schriftelijk vastgelegd.
6. Afhankelijk van de ernst van de situatie wordt een brief/ *voorlichting* aan de ouders van de klas meegegeven waarin verteld wordt wat er gebeurd is, wat er gedaan wordt, en wanneer en bij wie ouders vragen kunnen stellen.
7. Als het een grote zaak is (die eventueel ook via de pers bekend kan raken) is het goed voor alle ouders een dergelijke brief mee te geven.
8. Als de pers en de media zich met het voorval bezig gaan houden, dan is het goed een persbericht te maken, waarin de zaken op een rijtje komen te staan: wat is er gebeurd, hoe gaat de school ermee om, wie heeft de zaak nu in handen en wie is de contactpersoon voor pers/media. Belangrijk: hoe is die te bereiken!
9. Houdt in de gaten of de pers/media bij school komt en zorg ervoor dat ze niet lukraak leerlingen of collega's gaan interviewen, maar laat de directie met hen spreken.

### **Handelingen naar de collega's**

1. Informeer de andere collega's over de gang van zaken en de afspraken tegenover de ouders en de betrokken kinderen. Doe dat op een rustig moment!
2. Als de pers/media in zicht komt, zorg er dan voor dat ieder personeelslid weet hoe de contacten met de pers/media geregeld zijn.
3. Als de kinderen van de groep erbij betrokken zijn, maak dan tijd vrij om er met de leerlingen over te praten. Dat kan ook de directie doen.
4. Voorkom geruchtenverspreiding.
5. Geef ruimte om emoties te laten uiten.

### **Handelingen ten opzichte van het betrokken kind**

1. Maak het kind duidelijk dat iedereen gewoon tegen hem/haar blijft doen.
2. Probeer het kind naar school te krijgen via een vertrouwd persoon. Als het kind thuis gehouden wordt schakel dan de leerplichtambtenaar in.

## Hoe om te gaan met mogelijke agressie ?

1. Maak duidelijke afspraken wanneer de leerkrachten te spreken zijn. Niet in de pauzes, maar na schooltijd. Voer gesprekken altijd op school. Zorg dat het gesprek met de ouders niet al op de gang begint. Scherm dat af door het gesprek in een spreekkamer te houden.
2. Voer gesprekken nooit alleen. Maak gebruik van een "contactpersoon". Laat de directeur of een collega met de ouders spreken.
3. Maak verslagen van de gesprekken. Laat dat door de directeur ondertekenen.
4. Informeer de leerling vooraf over het feit dat er iets over hem /haar naar de ouders toe wordt verteld. Beloof geen geheimhouding.
5. Bij dreigende conflicten tussen kinderen (ouders) voor en na school en tijdens de pauze "verscherpte surveillance"
6. Afstemmingsoverleg creëren met de jeugd- of wijkagent, niet alleen bij conflicten.
7. Bij allochtone ouders alleen werken met direct verantwoordelijken, dat zijn de ouders! Bij onvoldoende kennis van het Nederlands een tolk inschakelen. Broertjes en zusjes kunnen een loyaliteitsprobleem krijgen.
8. Herhaal de afspraken van het vorige gesprek en noteer de nieuwe afspraken.
9. Neem een ontspannende niet bedreigende houding aan.
10. Koers niet aan op een winnaar - verliezer situatie.
11. Probeer door samen te vatten, verduidelijkende vragen te stellen, en door te spreken op een langzame niet harde toon het tempo wat terug te schroeven
12. Zorg voor de mogelijkheid van een uitgang (vluchtweg) voor jezelf als voor de ouder. Insluiten kan paniekreacties en angst doen ontstaan
13. Wijs de ander niet aan, raak hem/haar niet aan en probeer fysiek afstand te bewaren
14. Ga nooit uit van sancties. "Als u dit doet , dan doe ik ..."

## **Bijlage 5: Protocol handelen bij ernstige voorvallen**

Het is moeilijk ernstige voorvallen te definiëren, omdat deze subjectief zijn en sterk afhankelijk van situaties en betrokken personen.

Onder ernstige voorvallen verstaan we in ieder geval situaties waarin personen zich bedreigd voelen door fysiek en/of verbaal gedrag.

Een ernstig conflict tussen een leerling en een leerkracht kan zich voordoen. De school kan niet simpelweg zeggen dat het kind maar van school moet. Het belang van het kind staat in deze basisschoolleeftijd voorop. Leerlingen van deze leeftijd moeten via hulpverlening gewenst gedrag aangeleerd worden.

In ernstige situaties is het van belang direct in te grijpen. Van belang is het goed om te gaan met emoties van de bedreigde leerkracht, leerling, of ouder, de aanstichter en de reactie van het team en de overige leerlingen en ouders.

### **Zorgfase**

Nadat een ernstig voorval zich heeft voorgedaan, volgt een schrikreactie, waarin betrokkenen heftig emotioneel kunnen reageren.

De directie in eerste instantie (maar ook de contactpersoon op school, de IB-er, en vertrouwenspersoon) zal de situatie kalm en professioneel moeten aanpakken en zich niet laten meeslepen in de emoties.

- Zorg eerst voor een time-out voor de leerling / leerkracht  
De time-out dient om stoom af te blazen en de eerste heftige emoties onder woorden te brengen. Laat ook de groep stoom afblazen en onder leiding van een volwassene hun emoties verwoorden.

### **De leerling**

Door de leerling uit de groep te halen wordt de directe dreiging/spanning voor de leerkracht en de leerling weggenomen. De leerling wordt onder toezicht van een andere leerkracht c.q. directie gesteld.

### **De leerkracht**

De betrokken leerkracht wordt door 'n collega / directielid opgevangen.

Na de time-out

Nadat iedereen tot bedaren gekomen is, wordt hoor en wederhoor van alle partijen door de directie (leerkracht, leerling en ouders) toegepast.

### **Maatregelen**

Mogelijke maatregelen naar de leerling:

- Voor korte of langere tijd buiten de groep werken (tijd afbakenen);
- Definitief in een andere groep, bij een andere leerkracht plaatsen;
- Tijdelijk naar een school in de buurt;
- Schorsen of verwijderen (zie bijlage 6).

De (straf)maatregelen worden besproken met de leerling en de ouders (eventueel afzonderlijk).

Besprek met de ouders de problemen. Hoe gaan we de problemen oplossen. Geef aan welke hulp we vragen en kunnen bieden. Ouders duidelijk maken dat als zij niet willen meewerken aan de te nemen maatregelen, dat consequenties heeft.

Bij thuishouden:

-Ouders mededelen dat de leerling wegens ongeoorloofd verzuim gemeld wordt bij de leerplichtambtenaar. (ouders schriftelijk laten reageren op vraag waarom de leerling afwezig is, alvorens de melding te sturen aan de leerplichtambtenaar)

-Ouders mededelen dat de voorgenomen maatregelen op school opgeschort worden en dat van buiten de school hulp verleend zal worden.

## **Informatie**

De informatieverstrekking wordt door één persoon, **de directeur**, ter hand genomen.

Geef zoveel mogelijk gelijktijdig feitelijke informatie aan de teamleden over het voorval. Informeer welke stappen genomen gaan worden en wat van de teamleden verwacht wordt. Laat ruimte voor reacties. Bedenk ook welke informatie naar de groep, de overige ouders, de vertrouwenspersoon en het bestuur moet.

Wanneer overwogen wordt aangifte te doen bij de politie<sup>1</sup>, wordt eerst overleg gevoerd met het College van Bestuur. Als de directie gebruik wil maken van maatregelen die leiden tot schorsing of verwijdering, dient het CVB te worden ingelicht. In overleg worden verdere maatregelen genomen. Zie bijlage 7: stappenplan schorsing en verwijdering van leerlingen

## **Nazorg**

De directie draagt met het team zorg voor een goede nazorg t.a.v. de betrokken leerkracht, betrokken groep, en de betrokken leerling. De betrokken leerkracht kan via de bedrijfsgezondheidszorg nazorg krijgen<sup>2</sup>.

## **Evaluatie**

Evalueer met het team en / of de ouders datgene wat gebeurd is en de procedures die gevolgd zijn. Breng zonodig verbeteringen hierin aan. Wat kunnen we in preventieve zin uit het voorval leren? Welke leereffecten heeft het voorval voor de school opgeleverd?

## **De rollen nog even op een rij**

Directie: eerste aanspreekpunt

Contactpersoon: mocht voor een persoon vanwege bepaalde redenen (onveilig gevoel of verstoorde relatie) de directie niet de juiste aanspreekpunt zijn.

---

<sup>1</sup> Het is ook mogelijk om bij de politie melding in plaats van aangifte te maken van een strafbaar feit.

<sup>2</sup> Wees bereid eigen machteloosheid en teleurstellingen te hanteren, wanneer blijkt dat de hulpverlening anders verloopt dan was gedacht. Met name de rechtshulp loopt nogal eens spaak op het niveau van de ouders. De school zal de nazorg moeten afstemmen op de taakstelling van de school.

## **Bijlage 6: Gedragscode ongewenst gedrag van Stichting Tabijn**

Een veilige school maak je samen. Samen met collega's, samen met leerlingen, samen met ouders. Een veilige school is geen agressie-vrije school. Waar mensen bij elkaar zijn, ontstaan spanningen. Grenzen worden gesteld en grenzen worden overtreden. Belangen van leerlingen onderling, van hun ouders en van leerkrachten zijn vaak tegenstrijdig. Dat roept agressie op en soms zelf geweld. De positieve waarde daarvan is dat mensen elkaar duidelijk maken wat hun posities zijn. Dat zichtbaar wordt wat moet gebeuren om van de school een echt veilige school te maken.

Deze gedragscode ongewenst gedrag zoals bijvoorbeeld seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie beoogt waarborgen te scheppen voor een goed en stimulerend werkklimaat binnen de scholen van Stichting Tabijn. In een dergelijk klimaat behoren collegialiteit, respect en aandacht voor de ander tot de normale omgangsvormen en wordt op ongewenst gedrag alert gereageerd. Zo'n klimaat vereist een actieve bijdrage van een ieder die bij Tabijn werkzaam is: niet alleen met betrekking tot het eigen gedrag, maar ook door een waakzame houding tegenover elke vorm van ongewenst gedrag die men in de eigen werksituatie signaleert. Ongewenst gedrag behoort altijd aan de orde te worden gesteld; hetzij door de betrokkenen rechtstreeks aan te spreken, hetzij door derden in te schakelen.

Het doel van de gedragscode is om deze uitgangspunten expliciet onder de aandacht te brengen van alle geledingen binnen Tabijn.

### **Vaststelling**

Deze gedragscode is door het College van Bestuur in september 2004 vastgesteld.

### **Reikwijdte**

Deze gedragscode is van toepassing op:

- al het personeel en leerlingen van de scholen van Tabijn,
- andere personen die in opdracht van de school of stichting werkzaam zijn, zoals begeleiders, vrijwilligers, stagiairs en uitzendkrachten,
- externen zoals bijvoorbeeld schilders die tijdelijk werkzaamheden op de school verrichten,
- en bezoekers van de school, in hun gedrag jegens elkaar.

### **Begripsbepaling**

*Seksuele intimidatie:*

ongewenste seksuele toenadering in de vorm van verzoeken om seksuele gunsten of ander verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag (waaronder het ongevraagd verzenden of bewust voor anderen zichtbaar raadplegen van pornografische afbeeldingen of teksten, o.m. via internet).

*Agressie en geweld:*

het pesten, psychisch of fysiek lastigvallen, bedreigen of aanvallen van anderen.

*Discriminatie:*

het in enigerlei vorm doen van uitspraken over, het verrichten van handelingen jegens of het nemen van beslissingen over personen die beledigend zijn voor die personen vanwege hun ras, godsdienst, geslacht, handicap, levensovertuiging en/of seksuele geaardheid dan wel het maken van enig onderscheid op basis van deze factoren.

*Vandalisme:*

het met opzet vernielen, beschadigen of onbruikbaar maken van andermans bezittingen.

*Diefstal:*

het heimelijk wegnemen of zich onrechtmatig toe-eigenen van andermans bezittingen.

## **Preventief beleid**

De opstelling van deze gedragscode is bedoeld als een vorm van preventief beleid. Preventie inzake seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie is onderdeel van het totale leerlingenzorg en het personeelsbeleid, dat zichtbaar is in:

- Voldoende kenbaar maken van deze code;
- Het geven van adequate voorlichting over het beleid en de risico's van ongewenst gedrag binnen de scholen van Tabijn;
- Het houden van toezicht op de naleving van de gedragscode;
- Het wegnemen of verminderen van risico's met betrekking tot ongewenst gedrag;
- Scholing van de professionals binnen de school.

## **Vertrouwenspersonen**

Stichting Tabijn kent een aantal vertrouwenspersonen. De vertrouwenspersoon heeft een onafhankelijke positie en geniet daarin bescherming van de zijde van de werkgever. Taken van de vertrouwenspersoon zijn onder meer:

- Het verstrekken van voorlichting over ongewenst gedrag;
- Het zorgen voor een adequate opvang van degene die een melding doet over ongewenst gedrag;
- Het zorgen voor een vertrouwelijke behandeling van de gegevens;
- Het zoeken naar een informele oplossing;
- Het terzijde staan van de klager bij het indienen van een formele klacht en eventueel bij de formele afhandeling daarvan.
- 

## **Klachtenregeling**

Stichting Tabijn kent een Klachtenregeling. De belangrijkste onderwerpen die deel uitmaken van deze regeling zijn:

- De sancties die krachtens wet of CAO van toepassing zijn;
- Het vertrouwelijk karakter van de klachtenbehandeling;
- De samenstelling van een onafhankelijke, ter zake kundige klachtencommissie;.
- De termijn waarbinnen een klacht moet worden ingediend om in behandeling te worden genomen.

## ***Gedragsregels voor de leerlingen***

Scholen van Tabijn dienen voorgaande regels in begrijpelijke taal voor de leerlingen op een schooleigen wijze te verwoorden in een gedragscode. De gedragscode moet duidelijk zichtbaar in de lokalen hangen en met de leerlingen zijn besproken.

De gedragscode bevat regels voor de omgang tussen leerlingen onderling en tussen de leerling(en) en de leerkracht of anderen werkzaam binnen de school.

### **Een voorbeeld van eenvoudige en krachtige gedragscode is:**

- Hands thuis;
- Iedereen hoort erbij;
- Eerlijk duurt het langst;
- Laat weten waar je bent;
- Wees zuinig en netjes;
- Veiligheid eerst;
- Doe je best

**Tot slot**

Schoolregels kunnen zo lang of zo kort worden gemaakt als je wilt. Maar de kern blijft: **'respectvol omgaan met elkaar'**. Respect tonen voor elkaar en elkaar niet hinderen, pijn doen of schade berokkenen. Die regel geldt voor allen: voor leerlingen, leerkrachten, schoolleiding en ouders. Je toetst daaraan in de eerste plaats je eigen doen en laten. En je kunt er op terugvallen als een ander jou hindert.

College van Bestuur Stichting Tabijn

september 2004

## Bijlage 7: Stappenplan Verwijdering en schorsing

### **SCHORSING:**

1. De schoolleiding laat een melding uitgaan naar het CvB.
2. De schoolleiding overlegt namens het CvB met leerling, ouders en groepsleerkracht.
3. De schoolleiding meldt de resultaten van het overleg aan het CvB.
4. Het CvB neemt een besluit.
5. Het CvB schorst zonodig voor een beperkte periode.
6. De schoolleiding deelt namens het CvB besluit schriftelijk mede.
7. De schoolleiding informeert namens het CvB de Leerplichtambtenaar.
8. De leerling blijft thuis met huiswerk.

### **VERWIJDERING:**

1. De schoolleiding laat een melding uitgaan naar het CvB.
2. De schoolleiding overlegt namens het CvB met leerling, ouders en groepsleerkracht op basis van een gedegen schooldossier.
3. De schoolleiding meldt de resultaten van het overleg aan het CvB.
4. Het CvB neemt een besluit.
5. Het CvB voorinformeert de Leerplichtambtenaar.
6. Het CvB zoekt een andere school die de leerling wil toelaten. Correspondentie met andere scholen wordt vastgelegd.
7. Het CvB verwijdert de leerling als punt 6 na 8 weken geen succes heeft.
8. Het CvB deelt het besluit met redenen en bezwaarregeling schriftelijk mede aan de ouders.
9. Het CvB informeert de Leerplichtambtenaar.
10. Een bezwaar wordt binnen vier weken behandeld, de ouders gehoord hebbende.

### **Schorsing**

Van schorsing is sprake, als de veiligheid in het geding is en de voortgang van het reguliere proces in gevaar wordt gebracht.

Is de duur van de schorsing minder dan 24 uur: directeur is eindverantwoordelijk en meldt aan het CVB.

Is de duur van de schorsing langer dan 24 uur, dan wordt de bovenstaande procedure gevolgd.



## Bijlage 8 REGISTRATIEformulier agressie en geweld

Gegevens ten behoeve van de schriftelijke interne registratie van agressie en/of geweld.

**Naam getroffene:** .....

**Adres:** .....

**Postcode en plaats:** .....

**Getroffene is:** Werknemer / stagiair / leerling / anders namelijk \* .....

**Plaats van het incident:** .....

**Datum en tijdstip incident:** .....

### **Vorm van agressie / geweld:**

- fysiek nl: .....
- verbaal nl: .....
- dreigen nl: .....
- vernielzucht nl: .....
- diefstal nl: .....
- anders nl: .....

### **Behandeling:**

- géén
- behandeling in ziekenhuis / EHBO\*
- opname in ziekenhuis
- ziekteverzuim / leerverzuim
- anders nl:  
.....  
.....

### **Schade:**

#### **Kosten:**

- materieel nl: ..... €.....
- fysiek Letsel nl: ..... €.....
- psych. letsel nl: ..... €.....
- anders nl: ..... €.....

### **Afhandeling:**

- politie ingeschakeld
  - melding arbeidsinspectie
  - psychische opvang
- aangifte gedaan: ja / nee\*  
ernstig ongeval: ja / nee\* (indien ja,  
telefonische melden (020-5812612)  
nazorg: ja / nee\*

\* Doorhalen wat niet van toepassing is.

**Korte beschrijving van het incident:**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Suggesties voor verdere afhandeling:**

.....

.....

.....

**Suggesties voor preventie in de toekomst:**

.....

.....

.....

Plaats.....Datum.....

Handtekening getroffen.....

## Bijlage 9

### ONGEVALLENREGISTER

Wat moet worden geregistreerd?	Wat wordt aanbevolen om daarnaast op te nemen in de ongevalregistratie?	Wat moet worden gemeld?
Arbeidsongevallen die geleid hebben tot ziekteverzuim	(Bijna-)ongevallen en gevaarlijke situaties	Ongevallen met ernstig lichamelijke schade. Een ongeval is hier als 'ernstig' te beschouwen als het ziekenhuis wordt gebracht of in

Aard ongeval	Datum	Letsel	Melding aan Arbeidsinspectie nodig?	Oorzaak
1. ....				
2. ....				
3. ....				
4. ....				
5. ....				
6. ....				

In dit register worden alle arbeidsongevallen vermeld waarbij sprake is van ziekteverzuim (zowel van personeel als van leerlingen).