



Beleidsplan

**'Zorgvuldig handelen bij conflicten in het
(voortgezet) speciaal onderwijs'**



Voorwoord - inleiding

De toename van de noodzaak om nadrukkelijk te reageren op conflicten van allerlei aard is op de Dr. A. van Voorthuysenschool inherent aan de problematiek en achtergrond van een steeds groter wordende groep leerlingen die onze school bezoekt.

De school ziet zich in steeds grotere mate voor niet alleen haar onderwijstaak gesteld, maar ook voor haar maatschappelijke taak. Het reguleren van (ernstig) probleemgedrag bij onze leerlingen speelt hierbij vaker een belangrijke rol.

Voorbeelden hiervan zijn woedeaanvallen, driftbuien, controleverlies en kleine vechtpartijen.

De uitingen hiervan kunnen zowel fysiek als verbaal van aard zijn.

De vraag is: 'Hoe gaan we hier binnen onze school professioneel en effectief mee om?'

Ook ouders kunnen vandaag de dag (te) emotioneel naar leerkrachten of andere medewerkers binnen onze organisatie reageren.

Leerkrachten hebben richtlijnen en handvatten nodig voor het professioneel voeren van moeilijke gesprekken met ouders. Kennis van slecht-nieuws-gesprekken, het effectief inzetten van ombuigtechnieken en het begrenzen van grensoverschrijdend gedrag is hierbij essentieel. Het kunnen maken van een eenvoudige risicotaxatie is ook belangrijk.

Tot slot zijn aantal managementzaken op gebied van agressiebeleid onmisbaar binnen een onderwijsorganisatie:

- het doorvoeren van specifieke organisatorische en preventieve maatregelen;
- het goed organiseren van de opvang en nazorg bij incidenten;
- een goed registratie- en analysebeleid bij incidenten;
- het scholen en onderhouden van kennis- en vaardigheden op gebied van interventies bij grensoverschrijdend of zelfs fysiek agressief gedrag.

Bovenstaande is aanleiding tot het opzetten van een praktisch agressieprotocol dat de werkvloer daadwerkelijk ondersteunt.

Henk Hylkema

Inhoudsopgave

1.	Uitgangspunten en typeringen	
1.1	Definities	4
1.2	Uitgangspunten	4
1.3	Risicovolle situaties	5
1.4	Risicostrategie	5
1.5	Agressiemanagementmodel	5
2.	Preventieve maatregelen	6
2.1	Communicatie	6
2.2	Gedragsafspraken	6
2.3	Teamoverleg	6
2.4	Sociale controle en preventie	7
2.5	Voorlichting en voortdurende scholing	7
3.	Signaleren en handelen	8
3.1	De-escaleren en veiligheid creëren	8
3.2	Agressie-interventie	8
3.3	Juridische aspecten en voorwaarden	10
4.	Time-out, schorsing en verwijdering	11
4.1	Time-out	11
4.2	Schorsing	11
4.3	Verwijdering	12
5.	Incidentregistratie	14
5.1.	Incidentmeldingsformulier invullen	14
5.2	Zeer ernstige situaties	14
5.3	Definitie van geweld	14
5.4	Gele kaart	15
5.5	Rode kaart	15
6	Opvang en nazorg	16
6.1	Opvang	16
6.2	Nazorg	16
7	Afhandelen en aangifte doen	18
7.1	Aangifte doen	18
7.2	Melding doen	18
7.3	Domicilie kiezen	18
8	Afhandelen: schadeverhalen	19
8.1	Het verhalen van de schade van het slachtoffer	19
8.2	Het verhalen van de schade van de werkgever	19
	Bijlagen	20
A	Crisisopvangteam	21
B	Opbouw fases van agressie (en hoe daar op te reageren)	22
C	Vorbereiding gesprek met agressieve ouder(s) en/of verzorgers	25

1. Uitgangspunten en typeringen

1.1. Definities

Agressie: Onder agressie verstaan wij alle vormen van ongewenst of grensoverschrijdend gedrag, waardoor medewerkers leerlingen en/of derden zich onveilig of bedreigd voelen of waar zij slachtoffer van zijn. Dit kan zowel fysiek als psychisch van aard zijn.

Er zijn verschillende vormen van agressie:

Verbale en non-verbale agressie

- Lichte vormen: fel in discussie gaan, beledigen, uitschelden, verwensingen uiten, schreeuwen, middelvinger opsteken.
- Zware vormen: intimideren, dreigende houding, dreigen met fysiek geweld, treiteren, pesten, stalken, gezinsleden bedreigen, discriminatie.

Agressie met gebruiksvoorwerpen

- Zware vormen: met objecten gooien, huisraad vernielen.
- Gevaarlijke vormen: bedreigen met mes, hond, gereedschap, pistool of andere wapens, wurgpogingen.

Fysieke agressie

- Lichte vormen: duwen, fysiek hinderen.
- Zware vormen: slaan, schoppen, krabben, bijten, kopstoot, belemmeren het vertrek te verlaten, aanranden, verwonden, doden, verkrachten, besmetten met aids.

Indirecte agressie

- Getuige zijn van agressie. Maar ook erover horen, zien of lezen dat leerlingen (of collega's) slachtoffer zijn geweest van geweld.

1.2. Uitgangspunten

- Het protocol heeft als doel een veilig werkklimaat te verschaffen waarin leerkrachten, leerlingen en derden rechtmatig¹ bejegend worden.
- Vanuit dit protocol worden zowel preventief als repressief de nodige maatregelen op het gebied van agressie genomen en weten alle betreffende personen hoe zij moeten handelen indien zij te maken krijgen met agressie.
- Het ervaren van agressie en onveiligheid, verbaal en fysiek behoort in principe niet tot het werk van het personeel van onze school.
- De school mag onder bepaalde omstandigheden van het team vragen enige mate van agressie en onveiligheid door leerlingen of hun gezinssysteem te tolereren. Medewerkers aan wie dit gevraagd wordt, hebben recht op emotionele ondersteuning van het team, leidinggevende en van een vertrouwenspersoon.
- Er zijn grenzen aan de mate waarin van medewerkers gevraagd kan worden agressie te tolereren. Intolerabel is agressie die:
 - Persoonlijk gericht is (dit geldt ook voor verbale agressie);
 - Fysiek gericht is;
 - Leidt tot vernieling van eigendommen van de medewerker;
 - Uitingen met zich meebrengt die dermate hevig zijn dat de medewerker zich persoonlijk bedreigd voelt. Let wel: dit is een subjectief criterium dat gerespecteerd dient te worden.

¹ overeenkomstig de wet

1.3. Risicovolle situaties

Binnen de organisatie zijn enkele factoren die het risico op agressie vergroten. Vanuit de problematiek van de leerlingen gezien, kan er agressief gedrag van een leerling plaatsvinden binnen de school. Daarnaast kunnen er vanuit de behandeling initiatieven plaatsvinden die voor de leerling der mate confronterend zijn, dat er een mogelijkheid bestaat dat de leerling of zijn verzorger(s) agressief reageert of reageren, zoals het bespreken van slecht nieuws. Een andere risicosituatie doet zich bijvoorbeeld voor wanneer medewerkers alleen in een onbekende omgeving werken, zoals bij huisbezoeken. Daarnaast hebben derden op locaties tijdens de lestijden toegang tot de werkplek. Dit kan als onveilig worden beschouwd.

1.4. Risicostrategie

Om het risico op agressie binnen de school zo klein mogelijk te maken, worden er preventieve maatregelen genomen, zoals de zorg voor afdoende achterwacht. Aangezien niet alle risico's te voorkomen zijn, komen ook de punten signalering, handelen, melding en nazorg aan bod in dit protocol.

Alle medewerkers van onze school dienen het protocol te lezen en te kennen. Binnen de school is er een groep medewerkers die meer kans loopt om met agressie te maken te krijgen dan een andere groep medewerkers. De (adj.-)directeuren zijn er verantwoordelijk voor dat deze groep goed wordt ingelicht. Ook zorgen de (adj.-)directeuren ervoor dat het protocol systematisch wordt besproken bij de inwerking van nieuwe medewerkers.

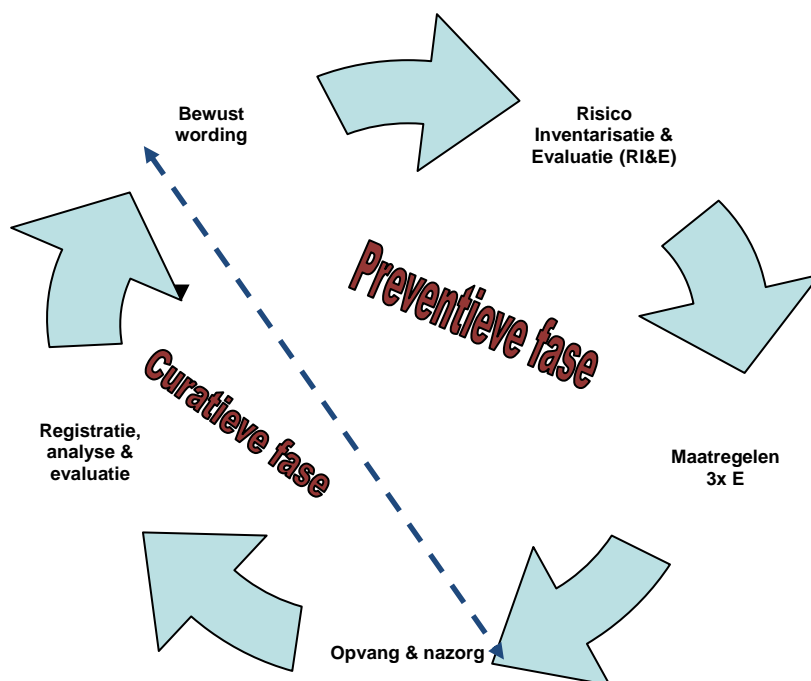
De risico's worden periodiek in kaart gebracht tijdens het maken van de Risico-inventarisatie en Evaluatie (RI&E). De RI&E houdt een lijst in van alle risico's binnen de school en een plan van aanpak voor het oplossen van deze risico's.

Een goede registratie van alle incidenten (via het incidentregistratieformulier) is van groot belang om mede het beleid en daarmee de preventie van agressie te verbeteren. Jaarlijks wordt door de directie een inventarisatie en analyse van alle incidenten en agressie binnen het teamoverleg en MR aan de orde gesteld.

1.5. Agressiemanagementmodel

Het model waar onze school mee werkt, staat hieronder omschreven.

Het managementmodel (© van Dieren – de Vries) is eenvoudig en cyclisch d.w.z. daar waar het eindigt, is de start van het begin van het model. Het agressieprotocol is een uitgebreide uitwerking van onderstaande cyclus.



www.agressiemanagement.nl

2. Preventieve maatregelen

2.1. Communicatie

Preventieve maatregelen zijn goede communicatie en het bespreken van mogelijke incidenten in de verschillende vormen van team- of collegiaal overleg. Maar ook het hanteren van gedrags-afspraken, die voor helderheid binnen de school zorgen is van groot belang. Communicatie tussen medewerkers, leerlingen en derden zal zo optimaal mogelijk moeten verlopen om misverstanden, problemen, irritaties en ook agressie te voorkomen. Medewerkers overleggen regelmatig met elkaar, zodat ze op één lijn zitten. Daarnaast is het belangrijk dat collega's elkaar aanspreken op hun gedrag, maar elkaar niet afvallen waar leerlingen en/of ouders bij zijn. Medewerkers houden elkaar op de hoogte, indien er een ontmoeting met een leerling of derde plaats zal vinden, waarbij men een vermoeden heeft, dat de leerling of derde agressief kan reageren en maken afspraken over hoe zij elkaar in die situatie kunnen ondersteunen. Ook wordt de directie indien nodig ingelicht.

2.2. Gedragsafspraken

De school wil een veilige en prettige omgeving zijn voor het team, leerlingen en derden. Om dit te bewerkstelligen zijn er gedragsafspraken opgesteld waar het team, leerlingen en derden zich aan dienen te houden. Hierdoor wordt duidelijkheid geschapen over hoe men met elkaar omgaat binnen de school.

- Iedereen (team, leerlingen, ouders/verzorgers) moet zich veilig voelen op school. Dus geen lichamelijk geweld en geen bedreigingen.
- Binnen de school gaan wij respectvol met elkaar om. Het taalgebruik en gedrag is gebonden aan codes die binnen de school als 'normaal' worden verondersteld. Hieronder wordt verstaan: niet (uit)schelden, niet bedreigen, niet pesten, niet discrimineren en geen ongewenste intimiteiten. Er wordt rekening gehouden met andere levensbeschouwing, normen, waarden en gewoontes van anderen.
- Men moet elkaar kunnen vertrouwen. Stelen of vernielen van spullen van de school, van medewerkers of andere leerlingen wordt daarom niet getolereerd.
- Leren en ontwikkeling kan optimaal plaats vinden in een rustige, gestructureerde omgeving. Dus (binnen grenzen): geen geroen en geschreeuw.
- Binnen de school zorgt iedereen voor een correcte uiterlijke verzorging c.q. kleding om mogelijke weerstand in het contact te vermijden.
- In de school wordt niet gerookt.

Alle medewerkers dragen er aan bij dat de bejegening van teamleden, leerlingen en derden plaatsvindt conform de gedragsafspraken. Indien de gedragsafspraken niet worden nageleefd, behoren medewerkers de desbetreffende persoon hier op aan te spreken. Het formele toezicht op de naleving van de gedragsafspraken ligt bij directeur. Bij strijdig handelen worden de betrokken personen op het bestaan en de inhoud van de gedragsafspraken gewezen. Zo nodig moeten er deëscalerende maatregelen genomen worden, gaat de klachtenregeling² in werking en/of vinden er sancties plaats.

2.3. Teamoverleg

Het is belangrijk dat alle medewerkers zich bewust zijn van de risico's binnen de school. De risicosituaties, zoals in dit protocol beschreven worden besproken in de teamvergadering en er wordt bekeken hoe men zowel preventief en repressief kan handelen. Het protocol dient jaarlijks aandacht te krijgen in de teamvergadering, zodat het niet vergeten raakt en alle medewerkers de procedure kennen. Dit kan bijvoorbeeld door enkele casussen voor te leggen en vervolgens te bespreken hoe er het beste gehandeld kan worden. De directeur is verantwoordelijk voor het op de agenda zetten.

Agressie-incidenten dienen regelmatig op het teamoverleg besproken te worden. In dit overleg wordt gesproken over hoe medewerkers agressie-incidenten in de toekomst kunnen voorkomen en hoe zij

² Zie hiervoor de klachtenregeling

tijdens agressie moeten handelen. Medewerkers maken hierover afspraken met elkaar. Door middel van intervisie kunnen medewerkers ervaringen en kennis met elkaar delen.

Niet alleen grote incidenten verdienen aandacht, maar ook de kleinere incidenten, aangezien ook deze incidenten een grote impact kunnen hebben op het slachtoffer en betrokkenen. Aandacht voor agressie-incidenten, hoe klein dan ook, kunnen belemmeringen in de behandeling of samenwerking voorkomen.

2.4. Sociale controle en preventie

Binnen de veilige school speelt sociale controle een belangrijke rol. Een open, respectvolle en zorgzame houding naar leerlingen, ouders, collega's en derden is daarbij essentieel. Daarnaast gelden de volgende uitgangspunten en afspraken:

- De school is voor leerlingen toegankelijk via de ingangen vanaf de speelplaats en de voordeur. Deze ingangen worden na schooltijd afgesloten.
- Bezoekers worden toegelaten via deze zelfde deuren.
- Medewerkers spreken op een vriendelijke wijze vreemden aan die in school aanwezig zijn.
- De school is tijdens gangbare tijden toegankelijk voor medewerkers.
- Er wordt met collega's afgesproken wie eventueel het gebouw afsluit mocht de conciërge afwezig zijn.
- Als je risicovolle gesprekken voert met leerlingen, ouders of derden, wordt ervoor gezorgd dat een directe collega op de hoogte is en eventueel in de nabijheid is. Eventueel wordt de directeur gewaarschuwd en aanvullende afspraken gemaakt.
- Er wordt voor gezorgd dat gesprekken plaats vinden in een van buiten af transparante ruimte.
- Privacygevoelige informatie over leerlingen en medewerkers wordt niet ter beschikking gesteld aan derden. Er wordt voor gezorgd dat deze informatie ook niet voor derden toegankelijk is door publicatie op het internet en dergelijke.

2.5. Voorlichting en voortdurende scholing

Team, leerlingen en ouders worden jaarlijks op ludieke wijze geïnformeerd over de geldende gedragsregels in onze school.

Alle teamleden worden geschoold in het omgaan met (agressief)gedrag. Jaarlijks komt dit onderwerp terug op een studiedag waarin zowel het verbaal als fysiek omgaan met agressief gedrag wordt behandeld.

Voor leerlingen zijn er ook projecten waarbij assertiviteit, zelfvertrouwen, respect en het accepteren van elkaars grenzen ruimschoots aandacht krijgen (bijvoorbeeld de cursus Rots & Water).

Tot slot zal er een vorm van ouderparticipatie worden opgezet (binnen de 'Veilige School') waarbij agressieregulering en assertiviteit een belangrijke rol spelen.

Middels deze multidisciplinaire werkwijze zullen alle geledingen binnen de school bij dit belangrijke onderwerp betrokken worden en de veiligheid binnen de school zo breed mogelijk worden uitgedragen.

3. Signaleren en handelen

3.1. De-escaleren en veiligheid creëren

Het team is bekend met het indelen van gedrag in A, B en C gedrag of in het 5-fasen-model (zie de bijlage). Het is belangrijk dat vanuit die optiek wordt gehandeld en dat hier in de nabespreking aandacht voor is.

In sommige gevallen kun je agressie zien aankomen. Het is belangrijk dat je signalen leert herkennen die kunnen wijzen op agressie om hier vervolgens op te anticiperen.

Als je met agressie te maken krijgt zul je de situatie moeten de-escaleren en er voor moeten zorgen dat er weer een veilige situatie ontstaat.

Signaleren

- Luister goed naar verbale uitingen die wijzen op frustratie en boosheid.
- Kijk naar lichaamstaal, zoals dreigende gebaren.

Probeer de situatie te de-escaleren

- Toon een rustige, zorgzame houding (rustig ademen, bewegen, stem laag, distantie)
- Ga niet mee in het dreigen.
- Geef geen opdrachten of bevelen.
- Toon begrip, blijf respectvol.
- Keur het gedrag af maar niet de persoon.
- Neem de persoon mee naar een geschikte ruimte (indien van toepassing).
- Probeer de persoon te laten zitten (kalmeert).
- Vermijdt elk gedrag dat als agressief kan worden opgevat.
- Communiceer duidelijk (neem de leiding, formuleer verwachtingen en geef Ik-boodschappen).

Wees alert

- Beoordeel bij elk contact de situatie op mogelijke dreiging.
- Wees waakzaam gedurende de gehele ontmoeting.
- Begeef je niet alleen in een risicovolle situatie.
- Zorg ervoor dat er geen barrières ontstaan tussen jezelf en de uitgang.

Als de situatie toch escaleert

- Verlaat de ruimte waarin de agressor zich bevindt.
- Alarmeer collega's, directeur (onderneem pas actie als er een tweede collega aanwezig is).
- Laat collega's het overnemen (een ander persoon kan kalmerend werken).
- Waarschuw indien nodig de politie.
- Vul het formulier 'incidentregistratie' in.

3.2. Agressie-interventie

Op de Dr. A. van Voorthuysenschool heerst een cultuur van professioneel omgaan met kinderen met gedragsproblemen. Dat houdt onder andere in dat er noch verbaal noch lichamelijk met geweld gereageerd kan en mag worden als een kind verbaal of fysiek-agressief is.

Een conflict wordt in eerste instantie opgelost door erover te praten. Indien nodig kan (moet) een kind vastgepakt worden, soms zelfs in bedwang gehouden worden, om het tegen zichzelf of naar anderen te beschermen.

Teamleden

Het team van onze school is met betrekking tot fysiek handelen in drie groepen te verdelen: stagiaires, vaste teamleden (met uitzondering van administratie en conciërge) en achtervang / directie. Elke groep kan te maken krijgen met uiteenlopende vormen van agressief gedrag en zal eventueel fysiek moeten ingrijpen. Vanzelfsprekend is elke medewerker gehouden aan de gedragscode zoals eerder beschreven. Wanneer er in een uiterste noodzaak gekozen wordt voor een fysieke aanpak, gebeurt dit op de afgesproken wijze.

Stagiaires

In welke situatie is het gerechtvaardigd een fysieke interventie te plegen:

- In situaties die een onmiddellijk gevaar opleveren, om schade aan anderen te voorkomen (bijv. bij ernstige bedreiging of mishandeling) of waarbij je jezelf moet beschermen.
- In een situatie waarin het verzorgen van onderwijs onmogelijk is vanwege ernstig storend en/of agressief gedrag en waarin de leerling niet bereikbaar is voor gezag.

Vaste teamleden

Wanneer teamleden geconfronteerd worden met agressief gedrag, zal er in principe verbaal worden ingegrepen. Fysiek contact wordt in principe vermeden (uitgesloten), tenzij de situatie hiertoe aanleiding geeft. Wanneer er binnen of buiten de klas fysiek ingegrepen moet worden, zullen de handeling(en) beperkt worden tot:

1. De duoprocedure met twee armen (zie bijlage).
2. De controleprocedure op de grond (zie bijlage);
3. Tijdelijke fixatie in een stoel of op een bank (zie de bijlage).

De eerste twee vormen kunnen uitgebreid worden tot een driemansprocedure.

Alle teamleden worden regelmatig geschoold op bovenstaande handelingen.

De handelingen kennen een zorgvuldige opbouw in subsidiair en proportioneel handelen.

De handelingen worden alleen in noodgevallen gebruikt en na afloop zorgvuldig geregistreerd.

Dit laatste betekent met vermelding van de feiten en omstandigheden en de redenen die geleid hebben tot het gebruik van fysiek ingrijpen.

Achtervang / directie

Voor de achtervang of directie geldt in principe hetzelfde als voor elk teamlid. Zij zullen echter geconfronteerd worden met kinderen die op dat moment in verband met ernstig agressief gedrag niet in de groep kunnen zijn. Een zwaarder fysiek ingrijpen kan dan in uitzonderlijke gevallen noodzakelijk zijn. De aanwezigheid van een ander teamlid (geen stagiaire) is dan een vereiste.



3.3 Juridische aspecten en voorwaarden bij fysieke interventies

Bij het aanpakken van agressie incidenten zijn er een aantal juridische criteria waar we rekening mee dienen te houden, namelijk:

- Het recht op lichamelijke integriteit:
Het recht op lichamelijke integriteit is vastgelegd in artikel 11 van de grondwet en luidt: "Iedereen heeft behoudens bij of krachtens de wet te stellen beperkingen recht op onaantastbaarheid van zijn lichaam".
- De strafuitsluitingsgrond noodweer (artikel 41, lid 1 van het wetboek van strafrecht):
Niet strafbaar is hij die een feit begaat, geboden door noodzakelijke verdediging van eigen of anders lijf, eerbaarheid of goed tegen ogenblikkelijke, wederrechtelijke, wederrechtelijke aanranding.
- Het gebruik van fysieke interventies binnen de school moet voldoen aan de volgende voorwaarden:
 - a) Onmiddellijkheid:
Een fysieke interventie dat niet onmiddellijk volgt op de gedraging van de leerling is ontoelaatbaar. Het krijgt dan het karakter van een strafmaatregel en is daarmee niet noodzakelijk en onvermijdelijk.
 - b) Subsidiariteit:
De fysieke interventie dient in verhouding te staan tot het doel en het te corrigeren gedrag.
 - c) Proportionaliteit:
De fysieke interventie dient redelijk en gematigd te zijn
 - d) Getraindheid:
De toegepaste procedures mogen alleen worden toegepast door getrainde teamleden. De teamleden van de school zijn getraind door een erkende en professionele organisatie met expertise op dit specifieke vakgebied.
 - e) Onderhoud vaardigheid;
Periodiek dienen deze (fysieke) procedures te worden herhaald (conform Arbo-wetgeving). Een goede richtlijn is elke twee jaar.

Bij (het dreigen van) een noodweersituatie is assistentie zo mogelijk noodzakelijk.
Het fysieke ingrijpen is er uitsluitend op gericht de leerling in zijn aanval of drift te doen stoppen.

4. Time-out, schorsing en verwijdering

Zoals gezegd wordt er gestreefd op de school naar een veilig schoolklimaat. Om dit zoveel mogelijk te waarborgen wordt er door alle teamleden veel aandacht besteed aan het voorkomen en oplossen van problemen die kinderen hebben.

Naast deze preventieve maatregelen is het incidenteel ook wel eens noodzakelijk om repressieve maatregelen te nemen. Wanneer de school herhaald te maken krijgt met agressief of zeer storend gedrag van een leerling en dit de gang van zaken in school dermate ernstig verstoort, dat anderen (medewerkers en / of medeleerlingen) daar in ernstige mate hinder van ondervinden, kan besloten worden tot een time-out of schorsing. In uiterste gevallen kan het bevoegd gezag besluiten een verwijderingprocedure in werking te zetten.

Schorsing en verwijdering van een leerling zijn ingrijpende maatregelen die niet snel toegepast worden. Kinderen zijn immers op school geplaatst vanwege problematisch gedrag. Toch wordt in extreme gevallen deze zware maatregel getroffen.

4.1 Time-out

- Een time-out is een mondelinge overeenkomst tussen ouders en school over een tijdelijk verwijdering van een leerling.
- Een time-out wordt gebruikt als ordemaatregel (en als strafmaatregel voor de betrokken leerling).
- Van een time-out kan gebruik gemaakt worden om de gemoederen even te laten rusten en / of te onderzoeken hoe nu verder gehandeld moet worden.
- Tot een time-out kan worden overgegaan als de leerling door zijn storend of agressief gedrag de gang van zaken in de school dermate verstoort dat anderen (medewerkers en / of medeleerlingen) daar in ernstige mate hinder van ondervinden.
- Het verzoek om een time-out wordt gedaan door de leerkracht van het betreffende kind (of in diens plaats een directielid) na overleg met collega's.
- De mondelinge overeenkomst wordt schriftelijk bevestigd (zie incidentenregistratie)
- Tijdens de time-outperiode blijft de inspanningsverplichting tot onderwijs jegens de leerling in stand. Doorgaans betekent dit dat er 'huiswerk' wordt meegegeven.
- Een time-out zal over het algemeen één of maximaal twee dagen duren.
- Tijdens de time-out zal de leerkracht (eventueel met een directielid) met de ouders in een persoonlijk gesprek spreken over de handelingswijze ten opzichte van de leerling.

Doelstelling

Het doel van een time-out is:

- Een duidelijk signaal naar het kind met betrekking tot zijn gedrag.
- Een duidelijk signaal naar de ouder(s) / verzorger(s) met betrekking tot het gedrag van hun kind op school.
- Een bezinningsperiode met betrekking tot het gedrag.
- Een bezinningsperiode met betrekking tot de te ondernemen vervolgstappen.
- De veiligheid van kinderen en volwassenen te garanderen.

4.2 Schorsing

- Schorsing van een leerling houdt een tijdelijke verwijdering in. Een leerling wordt voor een bepaalde periode de toegang tot de school ontzegd.
- Een schorsing wordt gebruikt als ordemaatregel (en als strafmaatregel voor de betrokken leerling).
- Tot een schorsing kan worden overgegaan als de leerling door zijn storend of agressief gedrag de gang van zaken in de school dermate verstoort dat anderen (medewerkers en / of medeleerlingen) daar in ernstige mate hinder van ondervinden. Een schorsing kan ook plaatsvinden als de aanwezigheid van de leerling door anderen als lichamelijk of psychisch bedreigend ervaren wordt of als een daad van een leerling als dermate ernstig wordt ervaren

dat schorsing gerechtvaardigd wordt geacht. Ook bedreigend of agressief gedrag van de ouder(s)/verzorger(s) van de leerling, waarbij herhaling niet is uitgesloten en waardoor gegronde vrees is ontstaan voor de veiligheid van de leerlingen en/of medewerkers of voor een ongestoorde voortgang van het onderwijs, kan een reden tot schorsing zijn.

- Schorsing is altijd een besluit dat genomen wordt door de directie, na overleg met teamleden. Indien besloten wordt tot schorsing worden de ouders(s)/verzorger(s) zo snel mogelijk door de directie hierover ingelicht.
- Het definitieve schorsingsbesluit wordt schriftelijk aan de ouders medegedeeld. Hierbij wordt de schorsing gemotiveerd en wordt melding gedaan van de bezwaarprocedure. Tevens wordt de inspectie op de hoogte gesteld. (zie incidentenregistratie).
- Van een schorsing kan gebruik gemaakt worden om de gemoederen even te laten rusten en/of te onderzoeken hoe nu verder gehandeld moet worden.
- Tijdens de schorsingsperiode blijft de inspanningsverplichting tot onderwijs jegens de leerling in stand. Doorgaans betekent dit dat er 'huiswerk' wordt meegegeven.
- Een schorsingsperiode zal over het algemeen slechts één of enkele dagen duren. De maximale periode dat een kind geschorst wordt is één week. Bij recidive is geen langere schorsingsperiode mogelijk, maar kan het kind wel opnieuw geschorst worden. In ernstige gevallen kan een verwijderingprocedure gestart worden.
- Tegen het besluit tot schorsing kan door de ouder(s)/verzorger(s) volgens de geldende klachtenregeling bij de school en het Bevoegd Gezag bezwaar worden aangetekend. Aansluitend kan het bezwaar in beroep komen bij de administratieve kamer van de rechtbank.
- Het besluit tot schorsing wordt door het enkele feit van het indienen van een bezwaarschrift niet opgeschort.
- Een schorsingsperiode wordt vaak voorafgegaan door een periode waarin een kind problematisch gedrag vertoont. Ouder(s) / verzorger(s) zullen in die gevallen vaak van tevoren geïnformeerd worden over een dreigende schorsing.

Doelstelling

Het doel van schorsing is:

- Een duidelijk signaal naar het kind met betrekking tot zijn gedrag.
- Een duidelijk signaal naar de ouder(s) / verzorger(s) met betrekking tot het gedrag van hun kind op school.
- Een bezinningsperiode met betrekking tot het gedrag.
- Een bezinningsperiode met betrekking tot de te ondernemen vervolgstappen.
- De veiligheid van kinderen en volwassenen te garanderen.

4.3 Verwijdering

- Definitieve verwijdering van een leerling is de meest ingrijpende maatregel die een school kan treffen. Voordat hiertoe besloten wordt, vindt daarom uitgebreid overleg plaats tussen alle betrokkenen. Een leerling die verwijderd is, wordt definitief de toegang tot de school ontzegd. Gezien het feit dat deze maatregel zeer ingrijpend is, zal een besluit tot verwijdering veelal voorafgegaan zijn door één of meerdere schorsingen.
- Verwijdering van de leerling wordt toegepast als de betrokken leerling door zijn storend of agressief gedrag de gang van zaken op school dermate verstoort dat anderen (medewerkers en / of medeleerlingen) daar regelmatig of voortdurend in ernstige mate hinder en bedreiging van ondervinden. Verwijdering kan ook plaatsvinden als de aanwezigheid van de leerling door anderen regelmatig of voortdurend als lichamelijk of psychisch bedreigend ervaren wordt.
- Als de aanwezigheid van een leerling een te grote belasting betekent voor de school-organisatie of als een daad van de leerling als dermate ernstig wordt ervaren (een ontoelaatbaar voorval) dat schorsing niet als voldoende maatregel kan worden gezien, kan tot verwijdering over worden gegaan. Ook bedreigend of agressief gedrag van de ouder(s)/verzorger(s) van de leerling, waarbij herhaling niet is uitgesloten en waardoor gegronde vrees is ontstaan voor de veiligheid van de leerlingen en/of medewerkers of voor een ongestoorde voortgang van het onderwijs, kan een reden tot verwijdering zijn.

- Verwijdering is altijd een besluit dat genomen wordt door de directie, na overleg met de betrokken leerkracht, de coördinator leerlingenzorg, de commissie van onderzoek en eventueel andere betrokkenen. Indien besloten wordt tot verwijdering worden ouder(s)/verzorgers(s) in een persoonlijk gesprek gehoord en ingelicht.
- Het verwijderingbesluit wordt schriftelijk aan de ouder(s)/verzorgers(s) medegedeeld. Hierbij wordt de verwijdering gemotiveerd en wordt melding gemaakt van de inspanningsverplichting van de school gedurende acht weken een andere school of instelling te vinden waar het kind geplaatst kan worden; tevens wordt gerefereerd aan de bezwaarprocedure.
- De dagtekening van dit besluit markeert het begin van een periode van maximaal acht weken waarin aantoonbaar gezocht zal worden naar een andere school of instelling waar de leerling geplaatst kan worden. Gedurende de periode dat er nog geen andere school of instelling bereid is gevonden de leerling te plaatsen, blijft de leerling ingeschreven en geplaatst op de school. Indien dit noodzakelijk wordt geacht, kan in deze periode het kind één of meerdere malen geschorst worden.
- Indien aantoonbaar gedurende acht weken zonder succes is gezocht naar een school of instelling waarnaar kan worden verwezen, kan tot definitieve verwijdering worden overgegaan.
- Bij besluit tot verwijdering wordt het Bevoegd Gezag en de Inspectie op de hoogte gesteld.
- Tegen het besluit tot verwijdering kan door de ouder(s)/verzorger(s) volgens de geldende klachtenregeling bij de school en het Bevoegd Gezag bezwaar worden aangetekend. Aansluitend kan het bezwaar in beroep komen bij de administratieve kamer van de rechtbank en kan bij de president van de rechtbank een voorlopige voorziening worden gevraagd.
- Het besluit tot schorsing wordt door het enkele feit van het indienen van een bezwaarschrift niet opgeschort.

Doelstelling

Het doel van verwijdering is:

- De veiligheid van kinderen en volwassenen te waarborgen
- De schoolorganisatie te behoeden voor overbelasting



5. Incidentenregistratie

Wanneer er sprake is geweest van fysiek agressieregulerend contact, is het in ieders belang dat hier verslag van wordt gedaan middels het incidentmeldingsformulier (zie bijlage). Dit verslag is eenvoudig van opzet, zodat het gemakkelijk in te vullen, overzichtelijk en eenvoudig te lezen is. Het verslag wordt geschreven door het teamlid die het conflict is aangegaan of door een observant. Het incidentmeldingsformulier wordt bewaard in het dossier van de leerling.

5.1. Incidentmeldingsformulier invullen

De volgende situaties beoordelen wij als ernstig en wordt er een incidentmeldingsformulier ingevuld:

- Een kind loopt weg van school (het terrein af).
- Bij opzettelijke schade.
- Fysieke bedreiging naar volwassenen toe.
- Vuurtje steken.
- Vernieling.
- Diefstal.
- Zonder reden meedoen aan een vechtpartij.

Bij elke andere situatie waarbij de medewerker dit belangrijk acht kan eveneens een incidentmeldingsformulier ingevuld worden.

5.2. Zeer ernstige situaties

De hierna volgende situaties beoordelen wij als zeer ernstig:

- Een kind spuugt bewust een volwassene in het gezicht.
- Bij lichamelijk letsel.
- Fysiek geweld ten opzichte van volwassenen.
- Een kind gedraagt zich zodanig agressief dat het gevoel van veiligheid van andere kinderen in gevaar komt.
- Drugsgebruik.
- Overige (zeer) ernstige situaties.

5.3. Definitie van geweld

Als definitie van geweld hanteren wij: 'Elke dwangmatige kracht uitgeoefend op personen of zaken (goederen of dieren).' Van geweld maken wij altijd melding.

Voorbeeld:

A geeft B een duwtje (zonder dat B letsel oploopt). Het duwtje is wel dwangmatig maar niet van meer dan geringe betekenis. Geen sprake van geweld en melding.

A geeft B een forse duw tegen een muur en B loopt hoofdpijn of een lichte hersenschudding op. Hier is sprake van geweld. Dit incident wordt geregistreerd.

In deze situaties maken we naast het incidentmeldingsformulier ook nog gebruik van het formulier besluitvorming bij mogelijke ontzegging toegang tot de lessen / time-out / schorsing (zie bijlage) Ook kan er bij herhaald gedrag waarvoor al meerdere incidentmeldingsformulieren zijn ingevuld besloten worden het protocol in te vullen.

5.4. Gele kaart

Wanneer een incidentmeldingsformulier wordt ingevuld, kan dit voor het kind betekenen dat het een gele kaart uitgereikt krijgt. Op het formulier zal vermeld worden welk nummer er verstrekt is. Het verkrijgen van een gele kaart heeft meerdere gevolgen:

1. Vaste strafmaat die voor elke leerling gelijk is (aangepast per bouw).
2. Vervolgstraf naar inzicht van de leerkracht (omdat niet elke leerling gelijk is en niet elke overtreding waardoor een gele kaart wordt opgelopen hetzelfde is).
3. Gesprek tussen leerling en leerkracht (of degene die de gele kaart heeft moeten verstrekken).

Vanzelfsprekend is de strafmaat hoger naarmate er meer gele kaarten verstrekt worden. Voor de opbouw van de straf bij de gele kaarten: zie bijlage.

Na vijf gele kaarten volgt er een interne bespreking (initiatief bij de leerkracht) waarbij de volgende mensen aanwezig kunnen zijn:

- leerkracht
- assistent
- orthopedagoog
- therapeut
- achtervang (BOOG)
- directie
- stagiaire

In de groepsmap komt een onderdeel waar – indien nodig – per leerling een overzichtskaart te vinden is met betrekking tot het verkregen aantal gele kaarten (zie bijlage) en waar de leerling-verslagen met gedragsalternatieven bewaard worden.

5.5. Rode kaart

Wanneer naast een incidentmeldingsformulier ook nog een formulier besluitvorming bij mogelijke ontzegging toegang tot de lessen / time-out / schorsing wordt ingevuld, betekent dit voor het kind dat het geen gele maar een rode kaart krijgt. Op het formulier zal vermeld worden welk nummer er verstrekt is. Bij elke rode kaart is de basisstraf gelijk: uitsluiting van het dagprogramma voor de rest van desbetreffende dag, ongeacht het tijdstip waarop het incident plaatsvond.

Zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval diezelfde dag, vindt er overleg plaats tussen het betrokken teamlid, de leerkracht, de IB-er en (eventueel) de directie, waarbij de situatie besproken wordt en het betreffende protocol wordt ingevuld. Eventuele straf, wanneer niet voor een time-out of schorsing wordt gekozen, komt hier ter sprake. Daarna volgt een gesprek met de leerling waarbij ook het protocol wordt doorgenomen.

Wanneer er sprake is van bewust fysiek geweld ten opzichte van teamleden, dat ook als zodanig ervaren wordt, wordt ouders per onmiddellijke ingang om een time-out verzocht.



6. Afhandelen: opvang en nazorg

6.1 Opvang

Direct na een incident moet de veiligheid hersteld worden en de betrokken leerkracht(en) steun krijgen. De directie (leidinggevende) is hiervoor in principe verantwoordelijk. De taken van de directie voor de eerste opvang zijn als volgt:

- Zorgt voor herstel van de veiligheid van betrokken medewerker(s); bijvoorbeeld door de medewerker naar huis te brengen. Dit betekent dat de leidinggevende de medewerker niet zelf of met het openbaar vervoer naar huis laat gaan.
- Zorgt dat de medewerker zijn verhaal kwijt kan.
- Zorgt ervoor dat de medewerker(s), indien nodig, wordt begeleid naar EHBO, arts of ziekenhuis en dat in geval van heftige gebeurtenissen ook de traumaopvang start.
- Streeft ernaar dat de werkvloer niet onderbezet raakt bij de verzorging van de betrokkene(n) of dat de klas overgenomen wordt.
- Biedt aan om de medewerker te begeleiden bij het doen van aangifte. Ook kan iemand namens de organisatie aangifte doen.
- Zorgt ervoor dat huisregels en sanctievoorschriften worden toegepast.
- Zorgt dat het incidentregistratieformulier wordt ingevuld.
- Vraagt na afloop aan de betrokkene(n) of hij nog wat kan doen.
- Organiseert eventueel overname van taken.
- Gaat na of er nog andere medewerkers zijn die aandacht of ondersteuning nodig hebben (bijvoorbeeld omdat ze getuige zijn geweest van het incident).
- Zorgt voor een briefing van betrokken partijen. Gaat na of ook andere partijen moeten worden geïnformeerd. Voorkomt dat verhalen in de organisatie gaan rondzingen.

Let op: De eerste opvang dient zo snel mogelijk tot stand te komen. Duidelijk afspreken wat de te verwachten opkomsttijden zijn, dat wil zeggen, de tijd die verstrijkt tussen oproep en aankomst van de hulpverlener (collega, leidinggevende, politie). Bij uitzonderlijke situaties van heftige agressie en geweld moet de leidinggevende anderen informeren en de inschakeling van hulpdiensten overwegen.

6.2 Nazorg

Algemeen

De impact van agressie en geweld op de menselijke psyche hangt af van veel factoren; bijvoorbeeld van de ernst van het incident, hoewel ook schijnbaar lichtere incidenten een behoorlijke impact kunnen hebben. Ook eerdere ervaringen spelen een rol; hoe de medewerker in zijn vel zit, enzovoorts.

Het is niet altijd nodig de betrokken medewerker(s) direct onder medische begeleiding te stellen. Wel is het raadzaam hierover met deskundigen in contact te treden. Mensen hebben een groot natuurlijk zelfherstellend vermogen en zijn vaak goed in staat de schok zelf te boven te komen. Geef de medewerker(s) ondersteuning bij deze natuurlijke verwerking. Dat kan door het tonen van betrokkenheid door leidinggevende en collega's en/of de inzet van collegiale zelfhulpteams. Collegiale zelfhulpteams bestaan uit mensen met vergelijkbare ervaringen, die hun collega's kunnen helpen met bijvoorbeeld een luisterend oor of tips voor de verwerking. Het natuurlijke psychische herstel vraagt ongeveer één tot drie maanden. Is dit niet het geval, dan is het zinvol om een traumadeskundige in te schakelen. Bij ernstige voorvallen is het aan te bevelen direct een traumadeskundige in te schakelen.

- **Eerste gesprek binnen 72 uur**

Degene die nazorg verleent, heeft de volgende taken:

- Het incident reconstrueren en vragen wat er gebeurd is.
- Voorlichting geven over het verwerkingsproces.
- Vragen hoe het thuis gaat.

- De mogelijkheden van steun in de eigen omgeving bespreken.
 - Informeren naar reacties uit de omgeving.
 - De manier waarop de betrokkene het voorval verwerkt, bespreken.
 - Een afspraak voor een vervolgesprek maken.
- **Tweede gesprek binnen 10 dagen**

Degene die nazorg verleent, heeft de volgende taken:

- Vragen hoe de afgelopen periode er uit heeft gezien (de opvanger geeft indien nodig nogmaals uitleg over wat normale reacties zijn bij de traumaverwerking).
 - De medewerker het verhaal nogmaals laten vertellen.
 - De emoties van het slachtoffer kort bespreken.
 - De reacties van de omgeving (werk en privé) bespreken.
 - Een afspraak voor het laatste gesprek maken.
- **Derde gesprek binnen zes weken**

Degene die nazorg verleent, heeft de volgende taken:

- Vragen hoe het momenteel gaat.
- Met het slachtoffer terugkijken op de afgelopen weken: wat is er allemaal gebeurd, hoe is de persoon met de situatie omgegaan?
- Samen met de medewerker een reconstructie maken van het verwerkingsproces.
- Welke conclusie heeft de medewerker uit de gebeurtenissen getrokken?
- Wat heeft hij of zij ervan geleerd?
- Is er een verandering opgetreden in zijn of haar normen, waarden en zingeving?
- De klachten inventariseren en beoordelen of er sprake is van een 'normale', redelijke verbetering. Niet alle klachten hoeven te zijn verdwenen, wel moet het incident niet steeds meer op de voorgrond staan. Reacties die kunnen duiden op een vergroot risico voor een posttraumatisch stresssyndroom zijn: angstig zijn of het hebben van concentratieproblemen, nachtmerries, herbelevingen en/of flashbacks.
- Beoordelen of de nazorg kan worden afgesloten of dat door er verwezen moet worden.



7 Afhandelen en aangifte doen

Aangifte doen

Voor een (beperkt) aantal misdrijven is bepaald in het Wetboek van Strafvordering (art 160), dat ieder die daarvan kennis draagt verplicht is aangifte te doen. Het gaat daarbij onder meer om misdrijven waardoor de algemene veiligheid van personen of goederen in gevaar wordt gebracht en daadwerkelijk levensgevaar is veroorzaakt, misdrijven tegen het leven gericht, afbreking van zwangerschap, mensenroof en verkrachting.

Ieder die kennis draagt van een begaan strafbaar feit is bevoegd aangifte te doen. Openbare colleges, en daarmee besturen van openbare scholen, zijn verplicht onverwijld aangifte te doen van misdrijven waarvan ze bij de uitoefening van hun bediening kennis krijgen (art. 162). Voor werkgevers in het bijzonder onderwijs geldt dit (nog) niet.

7.1 Aangifte doen

De medewerker van de school doet in principe altijd aangifte bij de politie als er sprake is van ernstige geweldsincidenten, misdrijven en besmettingsincidenten. Dat wil zeggen bij:

- ✓ fysiek geweld;
- ✓ bedreiging met (wapen)geweld;
- ✓ afpersing of diefstal met geweld;
- ✓ gijzeling;
- ✓ opruiing;
- ✓ ernstige belediging van een medewerker van de school.

Leidinggevende, slachtoffer en zo nodig de juridisch adviseur van de school bereiden de aangifte voor. Verzamel hiervoor de bewijsstukken en de noodzakelijke informatie en stel een minutieuze beschrijving van het voorval op.

7.2 Melding doen

Indien het slachtoffer niet in staat is om aangifte te doen of geen aangifte wil doen dan neemt de school zelf contact op met de politie om te overleggen. In plaats van een officiële aangifte kun je het feit ook alleen melden bij de politie. Je vertelt dan wat er gebeurd is, maar er wordt geen aangifte opgenomen en dus ook geen onderzoek ingesteld. Een melding kun je bijvoorbeeld doen als je er geen rechtszaak van wilt maken, maar toch bekend wilt maken wat je is overkomen. Een melding is altijd van belang, zeker wanneer andere aangiften of meldingen over dezelfde verdachte bij de politie binnenkomen.

Waarom wel aangifte

Je vindt dat de verdachte gestraft moet worden.
Je accepteert niet wat je is overkomen
Je wilt voorkomen dat een ander hetzelfde overkomt.
Je wilt bescherming.
Je wilt schadevergoeding.

Waarom geen aangifte

Je kunt het niet opbrengen aangifte te doen.
Je wilt alles zo snel mogelijk vergeten.
Je bent bang voor nadelige gevolgen of voor wraak.
Je bent bang niet serieus genomen te worden.
Je maakt je zorgen over de gevolgen voor de verdachte.

Welke argumenten voor jou het zwaarst wegen, bepaal jezelf.

7.3 Domicilie kiezen

Maak een doordachte keuze in het domicilie bij de aangifte. Dat wil zeggen dat het slachtoffer evaak beter voor kan kiezen om het adres van de school in het proces-verbaal op te nemen (zodat de dader niet het privéadres van het slachtoffer te weten kan komen).

8 Afhandelen: schadeverhalen

Als slachtoffer kun je besluiten om de schade te verhalen. De schade kan bestaan uit de materiële (zoals de schade aan eigendommen, fysieke schade, geneeskundige kosten, verlies aan inkomsten) en immateriële schade.

De school kan ook namens het slachtoffer van het geweldsincident (bijvoorbeeld de leerkracht) de schade voor hem proberen te verhalen. Het slachtoffer krijgt bijvoorbeeld van zijn werkgever reeds een voorschot. Dit wordt vaak ervaren als daadwerkelijke steun.

Een civiele rechtszaak kan bijvoorbeeld ook vrij lang gaan duren.

8.1 Het verhalen van de schade van het slachtoffer

Er zijn drie manieren zijn om de geleden schade te verhalen:

- Zich voegen als benadeelde partij in de strafzaak tegen de dader.
- Een civiele procedure opstarten.
- Via het Schadefonds Geweldsmisdrijven (www.schadefonds.nl).



8.2. Het verhalen van de schade van de werkgever

De schade van de werkgever kan bestaan uit de schade door uitval van de medewerker en de schade aan materieel, materiaal en de proceskosten.

- Verhalen op de dader
Onderzoek middels verhaalsonderzoek of verhalen op de dader zinvol is (of de moeite, tijd en geld opwegen tegen de opbrengsten).
- Verhaal op de verzekeraar
Als de dader niet bekend is of als de dader geen verhaal biedt, kan wellicht de verzekering van de werkgever tegen wettelijke aansprakelijkheid een oplossing bieden.

Bijlage

A	Crisisopvangteam	20
B	Opbouw fases van agressie (en hoe daar op te reageren)	21
C	Vorbereiding gesprek met agressieve ouder(s) en/of verzorgers	25

A Crisisopvangteam

Als extra steun bij het voorkomen/oplossen van agressie incidenten hebben we ervoor gekozen om een crisisopvangteam samen te stellen. Dit team kan opgroepen worden via de anti-telefoon.

Het crisisopvangteam (COT) bestaat uit:

- Eén of meerdere personen van de leerlingenbegeleiding.
- Eén orthopedagoog, psycholoog of maatschappelijk werker.
- Eén of meerdere personen van het secretariaat.
- De coördinator.
- Een lid van de directie.

Het is evenwel wenselijk dat bovenstaande personen die een centrale rol kunnen spelen in de crisisopvang ook steeds kunnen rekenen op de spontane hulp van leerkrachten die in de nabijheid van de crisis zijn. Immers wanneer de leerling in een crisis in een uiterst geval uit een lokaal verwijderd dient te worden, zullen soms meerdere personen nodig zijn om te kunnen realiseren.

Agressiehantering en de-escalatie

Een nauwkeurige uitwerking van de juridische criteria en voorwaarden bij een fysieke interventie staan beschreven in de bijlage C. Hierbij wordt er goed gekeken of er echt geen andere mogelijkheid was om het incident op een andere manier op te lossen of af te wenden.

Een belangrijk instrument om “eigen en driftbui of woede – aanval van een leerling” te stoppen, is het herkennen van signalen van onvrede en kennis hebben van verschillende soorten agressie (beschreven in reader agressieregulering op onze school). Een vroegtijdige signalering kan soms escalatie van een conflict voorkomen, leerlingen uit spiraal van conflict te halen. Dit kan gedragsveranderingen bij leerlingen bewerkstelligen en de orde en veiligheid binnen de school vergroten.

De medewerkers van de school zijn opgeleid om signalen vroegtijdig te signaleren en passende maatregelen te nemen.

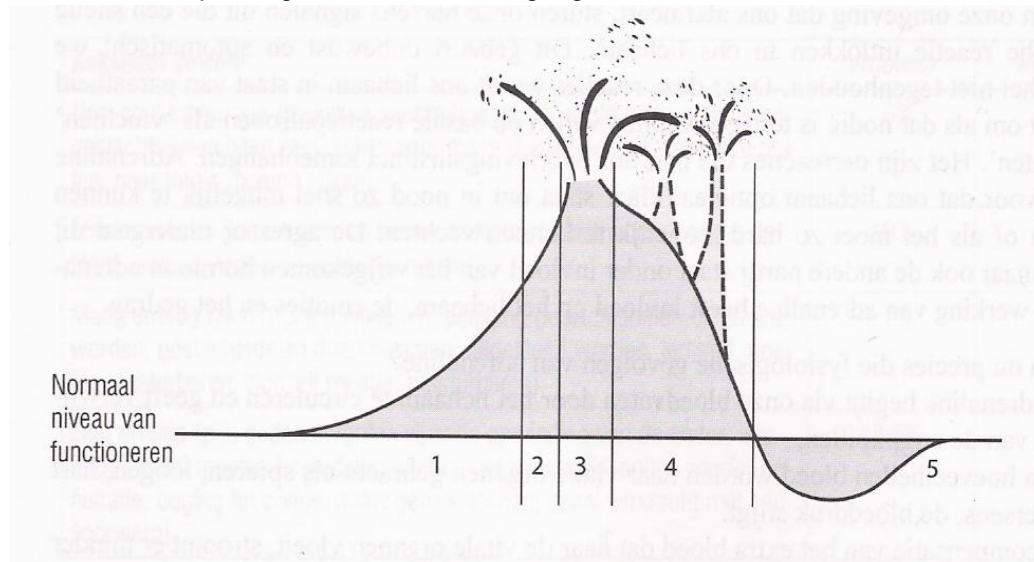
B Opbouw fases van agressie en hoe daar op te reageren

Agressie bouwt zich op via verschillende fases, door het herkennen van de fases en adequaat reageren hierop kan men erger voorkomen.

Hieronder een korte beschrijving van de verschillende fases en hoe hier op te reageren. Een uitgebreidere versie is te vinden in de reader agressieregulering op onze school.

Opstartfase (1)

Hoe sneller men kan ingrijpen, hoe beter. Wanneer men erin slaagt om in het begin de toenemende agressie om te buigen, wordt vermeden dat het tot een crisis komt (fase 3). Het komt er op aan om zelf het initiatief te nemen en de leerling erover aan te spreken. "Ik merk dat je gespannen bent. Is er iets?" Wanneer de leerling dan kan zeggen wat hem stoort, kan naar een oplossing gezocht worden. Indien mogelijk, verwijder oorzaken die aanleiding geven tot spanning. Is de leerling niet zo spraakzaam, probeer hem dan af te leiden (bijvoorbeeld door een andere opdracht te geven). Op die manier kan de spanning dan misschien terug afgebouwd worden.



Escalatiefase (2)

Ook in deze fase kan je nog ingrijpen, maar wees voorzichtig, want de kleinste storing kan aanleiding geven tot het pijlsnel in de lucht schieten van de adrenaline met een uitbarsting (fase 3) tot gevolg.

Het komt erop aan om zo snel mogelijk te reageren en ervoor te zorgen dat de leerling de lichamelijk opgebouwde spanning kan afreageren. De leerkracht probeert dit eerst zelf op te lossen. Als dit niet lukt kan de COT (Crisis Opvang Team) worden opgeroepen via de anti-telefoon/crisistelefoon code oranje. Wanneer het COT ingeschakeld wordt, kunnen zij de leerling bijvoorbeeld op de speelplaats of in de gymzaal een paar rondjes laten lopen of hem in het COT-lokaal laten afreageren op een boksbal of hometrainer.

Hier onder staan verschillende mogelijkheden van reageren bij de verschillende vormen van agressie. (Natuurlijk is er niet mogelijk om een manier van handelen uit te zetten. Het gaat meer om het aangeven van handvaten.)

Omgaan met frustratie of explosief gedrag:

- Het doel is de ander te kalmeren
- Aandacht krijgen
- Veiligheid taxeren
- Grenzen stellen wanneer dat nodig is
- Gedrag benoemen

- Vragen stellen (open)
- Kern vast stellen
- Begrip tonen voor de beleving van de ander
- Informatie geven
- Probleem aanpakken

Omgaan met instrumenteel gedrag:

- Gedrag benoemen en grenzen aangeven
- Luisteren naar de boodschap
- Confronteren met regels en beleid
- Geen discussie aangaan
- Argumenten noemen
- Tot de orde roepen en voor keuzes stellen
- Consequenties benoemen en uitvoeren
- Afronden

Omgaan met psychopathologisch gedrag:

- Taxeren op veiligheid en beheersbaarheid
- Alert blijven, voorzichtig zijn en rust behouden
- Niet toegeven aan gedrag en eisen
- Vriendelijk blijven en uitleggen wat wel en niet kan
- Duidelijk en direct consequenties aangeven
- Indien nodig mogelijk hulp inschakelen

Afbouwfase (4)

Het gevaar in deze fase is dat men denkt dat de uitbarsting achter de rug is en (meestal) is de spanning ook voelbaar gezakt. Fysiologisch staat de leerling echter nog steeds op scherp en kan hij door een nieuwe aanleiding zonder opbouw opnieuw in ernstige agressie uitbarsten. In deze fase is de leerling erg gevoelig voor aanleidingen (afwijzing, ongelooft, ...) en uiterst prikkelbaar. Daarom is het belangrijk om er voor te zorgen dat de leerling voldoende is afgekoeld alvorens terug te komen op het voorval. Verder is het belangrijk om tijdens het gesprek waarin men zicht probeert te krijgen op oorzaak van de frustraties, begrijpend te luisteren naar de leerling. Onbegrip kan immers een nieuwe uitbarsting veroorzaken.

Terugslag-fase ('dip' = 5)

Om de effecten van de adrenaline op te heffen, zal het lichaam noradrenaline afscheiden. Dit hormoon heeft verschillende bijwerkingen: een algemeen gevoel van leegheid, depressieve gevoelend, geen energie meer hebben, lichte verwarring, hoofdpijn. De leerling is lichamelijk en geestelijk uitgeput en zakt even onder het gewone peil van functioneren. Hij kan spijt hebben, in tranen uitbarsten, zich schuldig voelen of schamen. De leerling zal op dit moment vaak niet in staat zijn om geconcentreerd te kunnen werken én luisteren; hij zal snel vergeten wat er gezegd wordt. Ook diegene(n) die slachtoffer waren van de crisisuitbarsting ondergaan deze fase en zullen na de aanval moeite hebben om zich te concentreren op het werk.

Crisisfase (3)

Wanneer een leerling in crisis is, kan je niet veel doen. De spanning moet er hoe dan ook uit. De leerling op dat moment aanraken is vaak gevaarlijk. Proberen in te praten op de leerling heeft al helemaal geen zin. De leerling is immers op dat moment buiten zijn zinnen en niet voor rede vatbaar. Het beste wat de omstander op dat moment kan doen is focussen op de eigen veiligheid, die van de medeleerlingen en van de leerling in crisis:

- Het Crisis Opvang Team (COT) wordt opgeroepen via de anti-telefoon via code rood.

Wanneer een leerling in crisis gaat, kunnen de omstanders in afwachting van het COT best als volgt reageren:

- Zeg op een rustige manier tegen de leerling dat er dadelijk iemand van het COT zal komen om met hem naar een rustigere plek te gaan.
- Denk aan je ademhaling.
In bedreigende situaties heb je namelijk de neiging om oppervlakkig te ademen, waardoor je niet meer helder kan denken en de controle over je lichaam gemakkelijker verliest. Wanneer je angst of woede voelt opkomen, adem dan traag en diep in en uit.
- Het wordt aangeraden om niet in discussie te gaan met de leerling in crisis, want dit is vaak alleen maar olie op het vuur. Geef de leerling letterlijk en figuurlijk ademruimte.
De leerling aanspreken op en sanctioneren voor zijn gedrag gebeurt best wanneer de leerling terug rustiger is. Immers, een leerling in crisis is niet aanspreekbaar of voor rede vatbaar. Bovendien is het belangrijk dat ook de leerkracht terug rustiger is, vooraleer hij de leerling aanspreekt op en sanctioneert voor zijn gedrag. Immers, een leerkracht die overstuur is zal sneller en harder straffen dan in feite nodig is.
- Het wordt afgeraden om kwaad te reageren op het gedrag van de leerling in crisis. Agressie van de leerling beantwoorden met agressie zal alleen maar meer agressie opwekken bij de leerling, waardoor de situatie meer zal escaleren. Probeer zelf rustig te blijven.
Gevoelens van kwaadheid stijgen snel wanneer het gedrag van de leerling persoonlijk wordt opgevat. Probeer daarom afstand te nemen van het gedrag van de leerling en dit niet op te vatten als een persoonlijke aanval op jou.
- Soms kan het gevaar zo acuut zijn, dat er geen tijd is om het COT in te schakelen om de leerling uit de klas te komen halen. Wanneer een leerling bijvoorbeeld met stoelen gaat gooien, zou de leerkracht zo snel mogelijk zijn groep in veiligheid moeten brengen (de leerlingen uit de klas verwijderen is een manier om dit te doen) om vervolgens de nodige hulp in te schakelen voor de leerling in crisis.
Een ander voorbeeld: Wanneer een leerkracht niet heeft kunnen voorkomen dat leerlingen beginnen te ruziën, is het belangrijk te voorkomen dat ze beginnen vechten. Het komt er dan op aan om zo snel mogelijk, voor alles escaleert, de les tijdelijk stop te zetten en te proberen om de ruziënde leerlingen buiten te krijgen en vervolgens het COT in te schakelen. Dit voor de veiligheid van de andere leerlingen.
- Indien het COT opgeroepen is en ter plaatse is, zullen zij de leerling in crisis proberen te verwijderen, desnoods met een fysieke interventie. Wanneer een leerling in crisis fysiek in bedwang wordt gehouden, zullen vaak meerdere personen nodig zijn om de leerling vast te houden. Op die manier kan dan belet worden dat de leerling zichzelf en/of anderen pijn doet
- Indien er geen tijd is om het COT in te schakelen, zal de leerkracht zo snel mogelijk zijn klas/groep in veiligheid proberen te brengen (bijvoorbeeld door hen uit de klas te verwijderen) om vervolgens de nodige hulp in te schakelen voor de leerling in crisis.
Probeer de leerling in crisis in ieder geval niets in de weg te leggen, houd hem niet tegen als hij wil gaan lopen, want dan zal de kans op agressie naar de persoon die hem wil tegenhouden groot zijn. Enkel wanneer er een aantal volwassenen zijn (COT en/of collega's), kan overwogen worden om de leerling fysiek in bedwang te houden en vervolgens te verwijderen uit de situatie die aanleiding heeft gegeven tot de crisis.

C Voorbereiding gesprek met agressieve ouder(s) en/of verzorgers

Indien men verwacht met agressie en geweld geconfronteerd te worden, worden de volgende regels gehanteerd.

Bij bezoek op locatie

- Vooraf bepalen of een voorwaarschuwing van de politie nodig.
Leg in dat geval vast bij welke situatie assistentie van de politie wordt ingeschakeld.
- Laat informatie achter op school (bezoekadres, begin- en eindtijd bezoek, mobiele telefoonnummer)
- Huisbezoek of bezoek op locatie (school, club, et cetera) bij voorkeur in aanwezigheid van een collega.
- Denk aan je mobiele bereikbaarheid
- Neem geen spullen mee waaruit je identiteit of die van collega's is af te leiden.
- Blokkeer het nummerbord of parkeer uit het zicht.
- Verwijder garagestickers van je auto.

Bij ontvangst op school

- Soms worden ouders of derden buiten schooltijd of de reguliere tien minuten gesprekken ontvangen. Als dit nodig is, meldt dit dan altijd aan een collega.
- Vooraf bepalen of gesprek alleen dan wel in aanwezigheid van collega wordt gevoerd.
- Vooraf bepalen of een voorwaarschuwing aan de politie nodig is.
Leg in dat geval vast bij welke situatie assistentie van de politie wordt ingeschakeld.
- Vooraf bepalen in welke ruimte het gesprek plaats vindt met het oog op de veiligheid.
- Waarschuw vooraf benodigde collega's.
- Zorg voor (draagbaar) alarmsysteem in de ruimte (sprekkamer).
- Vang boze of geïrriteerde ouder(s) op bij de receptie, voorkom wachttijd en neem de ouder direct mee naar de gespreksruimte.
- Zorg dat jezelf altijd bij de deur zit.

Agressiehantering en de-escalatie

Door op een juiste manier te reageren, kunt u verdere spanningsopbouw bij een ouder of verzorger mogelijk voorkomen. Hoe sneller u de toenemende spanning opmerkt, des te groter de kans dat het u lukt de spanningsopbouw te stoppen of af te bouwen ('de-escaleren').

Bij het de-escaleren zijn er vier fases te onderscheiden:

Fase 1: Kalmeren.

U probeert de ouder (verzorger) te kalmeren door de strijd te negeren, contact te maken en actief te luisteren. U toont op deze manier respect voor de ouder door actief naar hem te luisteren en hem serieus te nemen. In veel gevallen zal deze aanpak een kalmerend effect hebben op de ouder. Soms is collegiale inmenging in het gesprek nodig en noodzakelijk. Dit 'collegiale bemoeirecht' toont aan dat u er niet alleen voor staat.

Fase 2: Grens stellen.

Als de ouder toch doorgaat (onredelijk boos blijft), begint fase twee. Nu moet u de ouder vragen ook naar u te luisteren en te stoppen met zijn gedrag.

Fase 3: Consequenties aangeven.

Als de ouder toch doorgaat met zijn agressieve gedrag, begint fase drie. U geeft aan dat de ouder kan kiezen tussen een oplossing zoeken of het gesprek staken. U kunt duidelijk aangeven welk gedrag u wel en welk gedrag u niet accepteert.

Fase 4: Alarm slaan.

Als deze drie stappen geen zichtbaar effect hebben, dan zorgt u voor uw eigen veiligheid.

U bepaalt zelf:

- op welk moment u het contact verbreekt;
- het gesprek beëindigt;
- weggaat, hulp inschakelt of alarm slaat.

U neemt geen onnodige risico's. Als grens geldt: als iemand u persoonlijk bedreigt, beëindigt u het gesprek onmiddellijk.

Agressie-incident: hulp inschakelen

Collega's of directie inschakelen

Er zijn verschillende mogelijkheden om collega's of directie in te schakelen:

- ✓ Preventieve aanwezigheid

Dit is de meest milde vorm van collegiale ondersteuning. U zet deze methode in als hij verwacht dat een ouder (verzorger) mogelijk agressief zal reageren. U zorgt er dan voor dat een of enkele collega's zichtbaar en/of hoorbaar in de directe omgeving aanwezig zijn, zodanig dat dit zelf geen agressie uitlokt. Op het moment dat de spanning bij de ouder oploopt, bijvoorbeeld doordat hij luider gaat spreken, kan een van de collega's even het hoofd om de hoek steken "ik vind het niet goed dat u zo tekeer gaat tegen mijn collega...". Voor de ouder wordt zo de drempel verhoogd om agressief gedrag te vertonen.

- ✓ Neutrale derde partij (passief)

Het kan zeer de-escalierend werken als u een collega die te maken heeft met een agressieve ouder, te hulp schiet. U moet wel vooraf inschatten of het echt nodig is. Kan uw collega zelf de situatie oplossen? U blijft in de buurt.

- ✓ Neutrale derde partij (de-escaleren - actief)

Het kan goed zijn een collega te helpen om verdere escalatie te voorkomen. U gaat dan een actieve rol spelen in het de-escaleren. U stelt zich op als neutrale partij en laat eerst de ouder vertellen wat er aan de hand is. De collega die bij het incident betrokken is, blijft rustig wachten. Het eerste doel van u als derde partij is de ouder te laten uitrazen.

Dit neemt 'de druk van de ketel'. U mag zich niet laten verleiden een mening te geven over de kwestie en geen uitspraken doen over wie er gelijk heeft. Als de ouder tot bedaren is gekomen, kan uw collega zijn verhaal doen. Het doel is uiteindelijk tot een afspraak te komen waarin iedereen zich kan vinden.

- ✓ Neutrale derde partij (afleiden en weggeleiden)

Soms is het wenselijk om een agressieve ouder weg te halen uit een bepaalde ruimte bij de collega. Bijvoorbeeld omdat de agressie teveel onrust veroorzaakt bij andere bezoekers. Soms lukt dat als derde partij het beste. U roept als derde partij nog geen weerstand op en kan daardoor beter met een dergelijk voorstel komen. Vooral als het vanwege de werkzaamheden onmogelijk is voor uw collega om ergens anders heen te gaan, kan het belangrijk zijn dat u als derde partij deze rol pakt.

- ✓ Ingrijpen in een conflict tussen twee ouders.

Als u wilt ingrijpen in een conflict, bijvoorbeeld tussen twee gescheiden ouders, is het wenselijk om met minimaal twee personen te zijn. Het is dan belangrijk dat u van elkaar weet wat u gaat doen en dat u op elkaar kunt vertrouwen. U moet daarom vooraf, al is het maar voor enkele seconden, even de

tijd nemen om met elkaar af te stemmen. U kunt proberen zo snel mogelijk de ruziënde partijen te scheiden, waarna u zich kunt richten op het kalmeren.

Politie inschakelen

In noodgevallen, bel 112, en voor andere niet spoedeisende gevallen 0900-8844. Dit zijn landelijke procedures. Bij 112 wordt eerst gevraagd wie er nodig is: politie, brandweer of ambulance. Het is belangrijk dat u goed omschrijft wat er gaande is. Dus “de dader loopt hier nog in de school rond” of “we hebben de dader vastgegrepen”. “Er is één persoon gewond aan...”.

Als de dader(s) van ernstig geweld nog aanwezig of in de omgeving zijn, is dit in de meeste politieregio's een noodgeval. Zeker als eerdere ervaringen al het beeld geven van een onberekenbare persoon.

Fysiek ingrijpen

Het uitgangspunt is dat medewerkers van onze school nooit geweld gebruiken. Indien u persoonlijk wordt aangevallen, mag u zichzelf wel beschermen (bevrijden of verdedigen).