Protocol omgaan met agressie en geweld SKOzoK

Versie mei 2016

NAAM DOCUMENT: Protocol Omgaan met agressie en geweld

SAMENVATTING: In dit document zijn de spelregels opgenomen hoe te handelen in preventieve als curatieve zin met agressie en geweld.

DATUM LAATSTE BEWERKING: Mei 2016

HISTORIE DOCUMENT: De uitgebreide documenten rond kwaliteitszorg op de portal van SKOzoK dienen nader uitgewerkt te worden. Ze dienen toegankelijk te zijn en inpasbaar in iedere SKOzoK-school.
In 2016 heeft herijking plaatsgevonden

OPNIEUW ACTUALISEREN PER: 2020

Protocol omgaan met agressie en geweld

Inhoud

Protocol omgaan met agressie en geweld 2
1. :Inleiding 3
2 : Preventief beleid.....4
2.1 Zorgen voor een prettig sociaal klimaat voor leerkrachten, leerlingen en ouders.....4
2.2 Gedragsregels ter voorkoming van agressie en geweld.....4
2.3 Aandacht voor sociale veiligheid in het onderwijsaanbod. 4
2.4 Aandacht voor sociale veiligheid in het cursusaanbod voor medewerkers.....4
2.5 Aandacht voor manier waarop mensen de school binnen kunnen komen. 4
3 : Curatief beleid. 5
3.1 Veiligheidsteam 5
3.2 Melding of aangifte. 5
3.3 Telefonische agressie. 5
3.4 Schriftelijke agressie.....5
3.5 Stappenplan bij agressief gedrag van derden. (bv. ouders).....6
3.6 Hoe te handelen bij agressief gedrag van medewerkers. 6
4 : Registratie en evaluatie. 6
4.1 Melding en registratie van incidenten. 6
4.2 Hoe zorgen we ervoor inzicht te hebben in de beleving van de sociale veiligheid van leerlingen en personeel.....7
4.3 Klachten.....7

Bijlage 1. Stappenplan bij agressief gedrag van derden. 8
Bijlage 2 (Dreigen met) geweld e.d. door lid personeel 9
Bijlage 3 Voorbeeld registratieformulier 10

01. Inleiding

Agressief gedrag in de vorm van intimidatie en fysiek geweld is helaas een veel voorkomend verschijnsel geworden in onze samenleving. Het veroorzaakt in het algemeen gevoelens van onveiligheid en machteloosheid. Wat in de samenleving aan de orde is, kan ook op onze scholen voorkomen. Van scholen wordt verwacht dat zij een actief beleid voeren op het gebied van de sociale veiligheid voor leerlingen en personeel. Gezien de maatschappelijke ontwikkelingen is dit een verplichting geworden voor scholen en is de controle daarop door de inspectie opgenomen in het Toezichtkader Primair Onderwijs.

Wat er verwacht wordt van de school :

1. De school moet op de hoogte zijn van de feitelijke situatie. Dit houdt in:
    a. Inzicht hebben in de beleving van de sociale veiligheid door leerlingen en personeel.
    b. Inzicht hebben in de kwantiteit en de aard van de incidenten die zich voordoen.
2. De school moet aan preventie doen. Dit houdt in:
    a. Dat de school een veiligheidsplan heeft.
    b. Dat de school gedragsregels heeft en handhaaft.
    c. Dat de school in het onderwijsaanbod gericht aandacht besteedt aan aspecten van sociale veiligheid.
    d. Dat de school op het gebied van sociale veiligheid samenwerkt met relevante partners.
3. De school moet incidenten adequaat kunnen aanpakken. Dit houdt in:
    a. Dat de school beschikt over een stappenplan gericht op het optreden bij incidenten.
    b. Dat de school zorg draagt voor een goede opvang van slachtoffers van incidenten.

In dit protocol wordt beschreven wat de school doet om die veiligheid te waarborgen en te verbeteren. Uitgangspunt is dat agressief gedrag dat schade berokkent aan leerlingen of personeel, aan persoonlijke eigendommen of schooleigendommen **niet getolereerd wordt**.
Het betreft dus zowel psychische, fysieke of materiële schade.

De aard van agressief gedrag kan onderscheiden worden in de volgende categorieën :

Categorie 1. Verbaal geweld : uitschelden, schreeuwen, discrimineren;
Categorie 2. Dreigen met geweld in woord en gebaar met betrekking tot personen en/of gebouwen. “Ik zal jou/jullie/je collega……
Categorie 3. Het vernielen/dan wel poging tot het vernielen van persoonlijke bezittingen, inventaris of gebouw.
Categorie 4. Fysiek geweld : het op enigerlei toebrengen van pijn en/of letsel. (Schoppen, slaan, vastpakken, gericht met iets gooien, etc. Het dreigen met een mes e.d. hoort hier ook onder.)

02 : Preventief beleid.
Wat doen we om agressie en geweld te voorkomen.

Het preventief beleid om agressie en geweld te voorkomen omvat een aantal maatregelen, die in de volgende hoofdstukjes beschreven staan:

2.1 Zorgen voor een prettig sociaal klimaat voor leerkrachten, leerlingen en ouders.

De belangrijkste investering ter voorkoming van agressie en geweld is het zorg dragen voor een prettig sociaal klimaat op school. Leerlingen, leerkrachten en ouders moeten voelen dat ze erbij horen, dat ze gewaardeerd en serieus genomen worden.

Professioneel gedrag dat gekenmerkt wordt door betrokkenheid, warmte, eerlijkheid, duidelijkheid, gelijkwaardigheid kan een heleboel frustratie voorkomen. Belangrijk is ook dat men gemaakte fouten kan toegeven en duidelijk gemaakt wordt hoe en wanneer een en ander hersteld zal worden. Ook is alertheid geboden op het wekken van verwachtingen, waarvan de mogelijkheid tot nakoming nog niet vaststaat.

2.2 Gedragsregels ter voorkoming van agressie en geweld.

Het is zinvol om een aantal gedragsregels vast te leggen in een gedragscode voor leerlingen, leerkrachten en ouders. In het protocol “Gedragscodes” van het SKOzoK-veiligheidsplan is hierover informatie te vinden en worden er voorbeelden van gedragscodes gegeven. Belangrijk is dat dergelijke gedragsregels in het team besproken zijn en gedragen worden, waarna ze uitgangspunt voor het dagelijks handelen zijn.

2.3 Aandacht voor sociale veiligheid in het onderwijsaanbod.

In het onderwijsaanbod van de school wordt structureel aandacht besteed aan sociale veiligheid. Al dan niet met behulp van een methode worden kinderen structureel begeleid bij de ontwikkeling van hun sociale vaardigheden. Kinderen leren om het juiste gedrag te ontwikkelen en om niet gewenst gedrag te vermijden of af te leren.

2.4 Aandacht voor sociale veiligheid in het cursusaanbod voor medewerkers.

Het is zinvol dat medewerkers over basiskennis en basisvaardigheden beschikken om met agressie om te gaan. Dat voorkomt verkeerde reacties of teveel angst voor dergelijke situaties.

2.5 Aandacht voor manier waarop mensen de school binnen kunnen komen.

Het is goed om als school aandacht te besteden aan de manier waarop men de school binnen kan komen en daar een bewuste keuze in te maken. Opnieuw geldt een goede communicatie richting ouders.
Ook over de telefonische contact kunnen afspraken gemaakt worden.
Ouders krijgen altijd op tijd en adequaat antwoord.

3 : Curatief beleid.
Hoe we handelen in geval zich toch incidenten voordoen.

3.1 Veiligheidsfunctionaris

Op iedere school wordt een veiligheidsfunctionaris samengesteld. Daarin heeft in ieder geval de directeur een rol. Verder kan de school ervoor kiezen de KO-er er en/of interne vertrouwenspersoon of schoolmaatschappelijk werkende deel uit te laten maken van een veiligheidsteam. De fuctionaris is belast met het beleid tav Sociale veiligheid.

3.2 Melding of aangifte.

- Van ieder incident, waarbij agressie of geweld in het spel was, wordt melding gedaan aan de directeur en ieder incident wordt vermeld in het registratiesysteem van de school.
- Na ieder incident volgt een gesprek met het slachtoffer en het veiligheidsteam. In dat gesprek wordt overwogen of er melding, dan wel aangifte gedaan wordt bij de politie..

Aangifte :

Wanneer?

Aangifte bij de politie vindt altijd plaats bij :

- Ernstig verbaal geweld of serieuze dreigementen. (Dus ernstige vormen van het geen onder categorie 1 t/m 4 genoemd is.)
- Het niet nakomen van ontzegging tot de toegang van het gebouw en/of terrein.

Wie ?

- Bij verstoring van de veiligheid van personeel of leerlingen, bij dreigementen richting personeel of de organisatie, bij schade aan gebouw of inventaris, bij het niet nakomen van ontzegging zal **de directeur** namens de school aangifte doen.
- Bij schade aan eigendommen van de medewerker, dreigementen of fysiek geweld jegens zijn persoon of gezin doet **de medewerker** na overleg zelf aangifte.

Domicilie

Bij aangifte wordt het schooladres vermeld en niet dat van de betrokken medewerker. Uit voorzorg wordt nooit het adres van de medewerker op de aangifte vermeld.

Slachtofferhulp

In geval van aangifte is de politie verplicht in overleg met het slachtoffer adequate slachtofferhulp aan te bieden. Deze hulp komt niet in de plaats van opvang binnen de school, maar is aanvullend daarop.

3.3 Telefonische agressie.

Wanneer een medewerker te maken krijgt met telefonische agressie dan zal hij/zij proberen de persoon tot rede te brengen. Als dat niet lukt zal deze aangeven dat de verbinding verbroken wordt wanneer het gesprek geen andere wending krijgt.

In geval men heeft moeten besluiten om de verbinding te verbreken, wordt dit altijd besproken met een lid van het veiligheidsteam. In dat overleg wordt afgesproken of de persoon terug gebeld wordt, door wie dat gaat gebeuren en wanneer dat gaat gebeuren.

3.4 Schriftelijke agressie.

Als een medewerker een agressief gestelde brief ontvangt, zal deze daarover met een lid van het veiligheidsteam in gesprek gaan. Samen bekijken ze wat de reactie op deze brief moet zijn.

- De medewerker voert het vervolggesprek niet alleen.
- In dat gesprek zal de ouder/leerling aangesproken worden over de manier waarop de brief gesteld is.

- Vervolgens wordt achterhaald wat de aanleiding was tot het schrijven van de brief en hoe aan een oplossing gewerkt kan worden.

Als de school een dergelijke brief ontvangt gericht op een individuele medewerker, dan wordt door de directeur actie ondernomen om eenzelfde gesprek als hierboven beschreven te voeren met de betrokkene.

3.5 Stappenplan bij agressief gedrag van derden. (bv. ouders)

Zie bijlage 1.

3.6 Hoe te handelen bij agressief gedrag van medewerkers.

Geweld door personeel richting leerling

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

Voor nadere uitwerking zie bijlage 2

4 : Registratie en evaluatie.

Hoe zorgen we ervoor inzicht te hebben in de feitelijke situatie als basis voor adequaat beleid.

4.1 Melding en registratie van incidenten.

Meldpunt

In principe is de contactpersoon inzake klachten degene, waarbij door personeel, leerlingen en ouders melding gedaan kan worden van incidenten. Deze registreert ook de incidenten. In onderling overleg kan ook een van de (andere) leden van het veiligheidsteam met deze taak belast worden. Het meldpunt moet bij alle betrokkenen bekend zijn.

Registratiesysteem

Om te kunnen sturen, evalueren en bij te stellen zorgt het veiligheidsteam voor een nauwkeurige registratie en administratie van incidenten inzake agressie en geweld. Bijlage 3: een voorbeeld meldingsformulier

Evalueren

De directie brengt , middels de marap, verslag uit aan het CvB (minimaal 1 maal per jaar). Dit overzicht bevat algemene (dit wil zeggen geen individuele) gegevens, die in de diverse overlegvormen, zowel binnen schools als ook op bovenschools niveau besproken kan worden. De bedoeling van het bespreken van dit onderwerp is inzicht te krijgen in de feitelijke situatie en evaluatie van de gevallen die zich voor gedaan hebben. Vanuit dit inzicht kunnen nieuwe maatregelen bedacht worden en/of plannen bijgesteld worden.

4.2 Hoe zorgen we ervoor inzicht te hebben in de beleving van de sociale veiligheid van leerlingen en personeel.

Inventarisatie

Door middel van de tevredenheidvragenlijsten en het afnemen van de Ri&E wordt het gevoel van veiligheid bij leerkrachten en kinderen in beeld gebracht.

4.3 Klachten

Ingeval zich op het terrein van agressie en geweld voordoen, wordt de algemene procedure van de klachtenregeling gehanteerd.

Bijlage 1. Stappenplan bij agressief gedrag van derden. (bv. ouders)

Stap 1.
De medewerker treedt de agressieve persoon met een beroepshouding tegemoet en probeert hem tot bedaren te brengen. Dat betekent de ander en jezelf serieus nemen door:

- Zelf rustig proberen te blijven.
- Het probleem van de ander serieus te nemen.
- Laten weten wat je wel en wat je niet wil.
- Niet de persoon, maar zijn gedrag afwijzen.

Stap 2.
Als dit geen resultaat heeft wordt de directeur erbij gehaald. Deze probeert de persoon mee te nemen naar een rustige ruimte. Hij biedt de persoon iets te drinken aan en als deze wat gekalmeerd is, gaat hij met de persoon in gesprek.
In dat gesprek komt aan de orde :

- Wat het probleem is en wat de oorzaak daarvan is.
- Een mogelijke weg tot oplossing van dat probleem.
- Dat het getoonde agressieve gedrag als ontoelaatbaar wordt beschouwd.
- Wat de school gaat doen naar aanleiding van dit incident.

Een collega zorgt voor de eerste opvang van de medewerker die geconfronteerd is met het agressieve gedrag. Er wordt zorg gedragen voor de opvang van de leerlingen(indien aanwezig).

Stap 3.
De directeur of een ander lid van het veiligheidsteam heeft een gesprek met de medewerker die geconfronteerd is met het agressieve gedrag. Doel van het gesprek:

- Opvang, rust, kalmering.
- Bekijken wat er acuut moet gebeuren.
- Afspraak maken voor een vervolggesprek met een of meer leden van het veiligheidsteam.

Stap 4.
De directeur gaat in overleg met het veiligheidsteam en maakt afspraken over :

- Hoe en wanneer het team geïnformeerd wordt.
- Of het nodig is informatie te geven aan ouders.
- Wat te doen met de kinderen die het incident mee gekregen hebben.
- Hoe er omgegaan wordt met het kind/de kinderen van de ouder die het agressief gedrag vertoond heeft. (Voordat het kind/de kinderen weer op school komen moet er in principe een gesprek plaats gevonden hebben met de directeur, de betreffende leerkracht en de ouder.)

Stap 5.
Gesprek tussen medewerker die met het agressief gedrag geconfronteerd is en het veiligheidsteam over :

- eventuele melding of aangifte bij de politie
- de nodige nazorg.

Stap 6.
Uitvoeren van hetgeen in stap 4 en 5 afgesproken is.
NB : De stappen 4 en 5 kunnen ook samengevoegd worden tot één gesprek.

Bijlage 2 (Dreigen met) geweld e.d. door lid personeel

- Het slachtoffer meldt het incident bij de directie;
- Het personeelslid (agressor) wordt door de directeur onmiddellijk uitgenodigd voor een gesprek;
- De ernst van het voorval wordt door de directie gewogen en besproken met betrokkenen en het veiligheidsteam;
- Ingeval van daadwerkelijk fysiek geweld wordt door de directie onmiddellijk melding gedaan bij het College van bestuur;
- De directie houdt van elk voorval een dossier bij. De directie kan, altijd in overleg met CvB, gebruik maken van haar bevoegdheid een schorsingsmaatregel op te leggen;
- Door de directie wordt tenslotte aan het personeelslid medegedeeld, dat er een brief volgt met daarin de sanctie. In de brief wordt ook melding gemaakt van mogelijke rechtspositionele maatregelen, bijvoorbeeld waarschuwing of schorsing;
- De directie stelt – voorzover van toepassing – de direct leidinggevende op de hoogte van het voorval en van de afspraken die zijn gemaakt;
- Het bestuur zal alles in het werk stellen, dat er ingeval van wetsovertreding aangifte bij de politie wordt gedaan door (de ouders van) het slachtoffer.

Ingeval van herhaling van bedreiging door het personeelslid wordt door de directie onmiddellijk melding gedaan bij het bestuur, dat vervolgens bepaalt of, en zo ja welke, rechtspositionele maatregelen worden genomen.

Bijlage 3 Voorbeeld registratieformulier

Naam betrokkene: .....

Adres: .....

Postcode en plaats: .....

Betrokkene is: Werknemer / stagiair / leerling / ouder / anders namelijk *

.....

Plaats van het incident: .....

Datum en tijdstip incident: .....

Vorm van agressie / geweld:

- ❑ fysiek nl:.....
- ❑ verbaal nl: .....
- ❑ dreigen nl: .....
- ❑ vernielzucht nl: .....
- ❑ diefstal nl: .....
- ❑ seksuele intimidatie 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 — aangifte gedaan: ja / nee*
- ❑ melding arbeidsinspectie — ernstig ongeval**: ja / nee*
- ❑ psychische opvang — nazorg: ja / nee*

***** Doorhalen wat niet van toepassing is.
** Indien ja, ongevallenmeldingsformulier Arbeidsinspectie invullen en opsturen, verplicht!