

**Handboek sociale veiligheid**

0

1. [Inleiding 3](#_bookmark0)
2. [Agressie en geweld algemeen 4](#_bookmark1)
   1. [Het begrip agressie en geweld 4](#_bookmark1)
   2. [Vormen van agressie en geweld 4](#_bookmark1)
   3. [Zijn er verschillen per bedrijfstak? 5](#_bookmark2)
   4. [Gevolgen van agressie 5](#_bookmark2)
      1. [Voor de persoon 5](#_bookmark2)
      2. [Voor de school 5](#_bookmark2)
3. [De verwerking van schokkende gebeurtenissen 7](#_bookmark3)
   1. [Wie zijn de slachtoffers? 7](#_bookmark3)
   2. [Hoe verloopt de verwerking? 7](#_bookmark3)
   3. [Kenmerken van schokkende gebeurtenissen 8](#_bookmark4)
   4. [De invloed van steun 8](#_bookmark4)
   5. [Verwerkingsfasen 8](#_bookmark4)
      1. [Fase 1: De ‘outcry’-fase 8](#_bookmark4)
      2. [Fase 2: De ontkenningsfase 8](#_bookmark4)
      3. [Fase 3: De herbelevingsfase 8](#_bookmark4)
      4. [Fase 4: De doorwerkingsfase 9](#_bookmark5)
      5. [Fase 5: De voltooiingsfase 9](#_bookmark5)
4. [Opvang van slachtoffers van schokkende gebeurtenissen 10](#_bookmark6)
   1. [Inleiding 10](#_bookmark6)
   2. [Voorwaarden voor de opvanger 10](#_bookmark6)
   3. [Juridische opvang 10](#_bookmark6)
      1. [Aangifte bij de politie. 10](#_bookmark6)
      2. [Melding bij de Arbeidsinspectie 11](#_bookmark7)
      3. [Melding bij de vertrouwensinspecteur 11](#_bookmark7)
   4. [Collegiale opvang 12](#_bookmark8)
   5. [Opvang van de leerling 12](#_bookmark8)
   6. [Opvang van de hulpverlener 13](#_bookmark9)
   7. [De rol van de buitenwereld 13](#_bookmark9)
   8. [Signalen van een verstoord verwerkingsproces 14](#_bookmark10)
   9. [Opvanggesprekken 14](#_bookmark10)
      1. [Directe opvang (eerste gesprek) 14](#_bookmark10)
      2. [Gesprek binnen 3 dagen 15](#_bookmark11)
      3. [Gesprek binnen 3 weken 15](#_bookmark11)
      4. [Afsluitend gesprek 16](#_bookmark12)
   10. [Opvang en publieke belangstelling 16](#_bookmark12)
5. [Melding van agressie en geweld 17](#_bookmark13)
   1. [Melding van ernstige ongevallen 17](#_bookmark13)
   2. [Registratie en melding kort samengevat 17](#_bookmark13)
   3. [Melding van (vermoede) beroepsziekten 17](#_bookmark13)
6. [Evaluatie 18](#_bookmark14)
   1. [Jaarlijkse rapportage 18](#_bookmark14)
   2. [Teamoverleg als evaluatie 18](#_bookmark14)

[Bijlage 1: verkorte procedure na agressie-incidenten algemeen 19](#_bookmark15)

[Bijlage 2: verkorte procedure na agressie-incidenten door medewerkers 20](#_bookmark16)

[Bijlage 3: leerling/ouder verbaal agressief of handtastelijk jegens medewerker 21](#_bookmark17)

[Bijlage 4: verkorte procedure na agressie-incidenten door derden 22](#_bookmark18)

[Bijlage 5: tips voor als je alleen op school bent 23](#_bookmark19)

[Bijlage 6: registratieformulier incident agressie en geweld 24](#_bookmark20)

[Bijlage 7: ongevallenregister. 25](#_bookmark21)

[Bijlage 8: acties bij schokkende gebeurtenis in schema 26](#_bookmark22)

**1** **Inleiding**

De school moet leerlingen, ouders, verzorgers en onderwijspersoneel een plek bieden waar ze veilig zijn en waar ze zich (sociaal) veilig voelen. Veiligheid is meer dan de afwezigheid van geweld. Het is ook meer dan veilige speel- toestellen en een brandalarm (de fysieke veiligheid). In een veilig schoolklimaat worden veiligheidsrisico’s gemini- maliseerd en incidenten zo veel mogelijk voorkomen.

Op een sociaal veilige school voelen leerlingen zich thuis. Ze komen graag naar school en voelen zich serieus ge- nomen door de leraren. Leerlingen op een sociaal veilige school pesten niet, en dragen vanzelfsprekend geen wa- pens bij zich. Op ongewenst gedrag zal alert worden gereageerd. De school tolereert geen discriminatie en seksue- le intimidatie. Dit vraagt een actieve bijdrage van iedereen die bij de school betrokken is.

Het veiligheidsbeleid van een school is niet alleen bedoeld om leerlingen een veilige plek te bieden. Ook het onder- wijspersoneel heeft vanzelfsprekend recht op een veilige omgeving. Geweld tegen medewerkers is ontoelaatbaar. Scholen, personeel, ouders, verzorgers en het bevoegd gezag moeten dat met elkaar duidelijk maken.

De verantwoordelijkheid voor een veilig schoolklimaat ligt primair bij de school zelf. Zij moet zorgen voor een veilige (leer)omgeving voor personeel en leerlingen. Belangrijk is dat veiligheid een vaste plek krijgt in het schoolbeleid. (Wettelijke) maatregelen zijn een sluitstuk op het veiligheidsbeleid dat de school voert. De onderwijsinspectie ziet toe op de naleving van de wettelijke regels.

De binnen de Stichting Surplus vastgestelde protocollen rond gedragsregels willen een bijdrage leveren aan een sociaal veilig en stimulerend werk- en studieklimaat binnen de school. Collegialiteit, respect, aandacht voor de an- der en zorg voor de schoolomgeving behoren tot de normale omgangsvormen. Het doel van de vastgestelde proto- collen is om deze uitgangspunten expliciet onder de aandacht te brengen van de school in al haar geledingen.

Van protocollen en gedragsregels kan de suggestie uitgaan dat men geen eigen verantwoordelijkheid meer heeft voor zijn of haar gedrag. Ondanks deze kanttekening is het goed dat een aantal zaken in protocollen is vastgelegd, zodat het voor iedereen die bij de school is betrokken duidelijk is wat er van hem of haar wordt verwacht.

Wij hebben echter niet de illusie dat met de vastgestelde gedragsregels alles is te voorkomen. Incidenten zullen er helaas altijd zijn. Daarbij dienen we voorbereid te zijn op eventuele crisissituaties omdat we niet mogen denken ‘dat gebeurt op mijn school niet’.

Landelijk blijkt namelijk dat in toenemende mate scholen te maken krijgen met agressie en geweld binnen de school en binnen de klas. Zo blijkt dat er niet slechts meer sprake is van incidenten, maar van een structurele problema- tiek. Deze komt onder andere tot uiting tussen leerkrachten en leerlingen, tussen leerkrachten en ouders (verzor- gers), tussen leerlingen onderling en tussen het onderwijsondersteunend personeel en leerlingen.

De Arbowet schrijft voor dat de werkgever naast het nemen van maatregelen tegen agressie en geweld voor een goede opvang van eventuele slachtoffers moet zorgen.

In dit handboek sociale veiligheid schenken wij uitgebreid aandacht aan (vormen van) agressie en geweld. Tevens is informatie opgenomen over de verwerking van schokkende gebeurtenissen door de (in)direct betrokkenen en bevat het handboek ideeën voor de opvang van de slachtoffers.

Dit handboek is vooral bedoeld als handreiking voor de vormgeving van sociale veiligheid in de scholen van onze organisatie; elke school behoort beleid op dit terrein te formuleren.

Speciale aandacht wordt echter gevraagd voor de paragrafen 5 en 6. Deze bevatten de uitwerking van regelgeving en dienen op elke school te worden toegepast.

**2** **Agressie en geweld algemeen**

**2.1** **Het begrip agressie en geweld**

Agressie en geweld op het werk wil zeggen dat buitenstaanders zich agressief of gewelddadig gedragen naar werknemers die op dat moment hun werk uitvoeren. Denk aan klanten, patiënten, reizigers in het openbaar vervoer, omstanders.

Agressie en geweld valt onder de zogenoemde psychosociale arbeidsbelasting. Agressie en geweld kan leiden tot werkstress en ziekteverzuim en uiteindelijk tot langdurige uitval en mogelijk zelfs arbeidsongeschiktheid. Werknemers die op hun werk te maken hebben met agressie en geweld raken gedemotiveerd.

Deze wettelijke bepaling heeft niet alleen betrekking op werknemers, maar ook op andere personen zoals stagiai- res, ouders, verzorgers, leerlingen, enzovoorts.

Daarnaast beperkt de wettelijke bepaling zich niet alleen tot het schoolgebouw zelf, maar betreft ze ook de onmid- dellijke omgeving van de school, zoals het schoolplein.

**2.2** **Vormen van agressie en geweld**

Agressie en geweld kunnen zich op verschillende manieren manifesteren.

* **Fysiek** geweld, gericht op het lichaam van de werknemers, onder andere schoppen, slaan, verwonden en vastgrijpen.
* **Psychisch** geweld tegen werknemers, onder andere lastig vallen, bedreigingen met geweld, chantage, onder druk zetten, irriteren, achtervolgen.
* **Seksueel** geweld tegen werknemers, onder andere seksistische opmerkingen, seksuele toespelingen, onge- wenste intimiteiten.
* **Discriminatie** van werknemers in woord of gedrag.
* **Verbaal** geweld tegen werknemers (voorzover niet vermeld onder de voorgaande categorieën), onder andere schelden, beledigingen.
* **Agressie via internet**, onder andere bedreigingen, schelden, beledigingen via mail, MSN, SMS of Chatboxen.
* **Vernielingen** van objecten in het bijzijn van de werknemer.
* Vormen van geweld tegen **bedrijven of instellingen** waardoor werknemers zich onveilig of bedreigd voelen.
* Vormen van geweld **in de omgeving** van bedrijven of instellingen waardoor werknemers zich bedreigd voelen.

In het onderwijs vindt men al deze vormen van geweld in meerdere of mindere mate terug. Tevens kent men in het onderwijs nog een dimensie van geweld, namelijk het geweld van leerlingen onderling waardoor het personeel zich bedreigd kan voelen. Ook als het geweld niet direct tegen henzelf, de instelling of de omgeving van de instelling is gericht.

**2.3** **Zijn er verschillen per bedrijfstak?**

Agressie en geweld hangen voor een deel samen met specifieke omstandigheden in bedrijfstakken. Enkele voor- beelden:

* Roofovervallen: banken, postkantoren, benzinestations en winkels;
* Agressie klanten: sociale diensten, woningcorporaties, belastingdiensten, ziekenhuizen en winkels;
* Geweld en vandalisme: openbaar vervoer;
* Bedreigingen en vernielingen: horeca.

Uit onderzoek is gebleken dat de bedrijfstakken onderwijs, handel, horeca, gezondheid/welzijn, justitie en politie regelmatig te maken hebben met vormen van intimidatie en lichamelijk geweld.

**2.4** **Gevolgen van agressie**

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

* + 1. *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, verminderde studieresultaten, inkomensderving.
* *Beschadigde eigendommen,* zoals kapotte kleding, tassen, boeken. De gevolgen zijn vooral van materiële en financiële aard.
* *Psychische gevolgen.* De duur van deze gevolgen moet hierbij in ogenschouw worden genomen. Hoe langer de psychische gevolgen duren, hoe groter de kans op het ontwikkelen van psychosomatische klachten of een post traumatisch stresssyndroom. Vaak is hierin een geleidelijke lijn waarneembaar die loopt van bijvoorbeeld angstgevoelens, gevoelens van hulpeloosheid, schuldgevoelend naar eetstoornissen, slaapstoornissen naar hoofdpijnklachten, maagdarmklachten, rugpijn naar burn-out. Bij een post traumatisch stresssyndroom 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 vol- ledig 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 en buren.
  + 1. *Voor de school*

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

* *Hogere kosten,* zoals ziekteverzuimkosten en kosten wegens vervanging, verhoogd aantal arbeidsongeschik- ten.
* *Materiële gevolgen*, zoals vervanging van kleding, vervanging en reparatie van kapotte materialen in de school, claims, tijd en energie die worden 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 schoolorganisaties 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 het inschrijven van voldoende leerlingen, hoog leraar- en leerlingverloop, devaluatie van beroepswaardering in onderwijsfuncties.

In het kader van het Arbobeleid neemt de opvang van slachtoffers van agressie en geweld een belangrijke plaats in. In de volgende hoofdstukken wordt uitgebreid ingegaan op de verwerking schokkende gebeurtenissen en de op- vang van (in)direct betrokkenen.

**3** **De verwerking van schokkende gebeurtenissen**

**3.1** **Wie zijn de slachtoffers?**

Niet alleen degene die de confrontatie met de agressor meemaakt is slachtoffer. Ook de leerlingen, medewerkers die toeschouwer zijn van het incident, een te hulp schietende collega of ouders en familie kunnen emotioneel ge- raakt worden door het gebeuren. Het is daarom beter om te spreken van alle personen die direct of indirect bij het incident zijn betrokken en hier hinder van ondervinden.

**3.2** **Hoe verloopt de verwerking?**

Of een gebeurtenis als schokkend wordt ervaren verschilt van persoon tot persoon. Ook is het van belang hoeveel de betreffende persoon op dat moment in andere situaties te verwerken heeft. Een leerling waarvan juist de moeder plotseling in het ziekenhuis is opgenomen kan op zo’n moment minder verdragen van agressie en geweld, dan wanneer dit niet het geval zou zijn.

De meeste mensen gedragen zich na een schokkende gebeurtenis gedurende een bepaalde periode anders. Psy- chische en lichamelijke klachten zijn in zo’n periode normaal. Daarnaast zien we vaak dat concentratie- en geheu- genprocessen in zo’n fase wat moeizamer verlopen. Dit zijn **normale reacties op een abnormale gebeurtenis**.

Regelmatig zien we dat mensen incidenten in gedachten of in dromen **herbeleven**. Allerlei geluiden, geuren en beelden kunnen de betreffende gebeurtenis nog een tijd na het incident in herinnering oproepen.

Deze perioden van herbeleven worden vaak afgewisseld met **ontkenning**. Via de ontkenning lukt het slachtoffers om de gebeurtenis even ‘opzij te zetten’, zodat het gewone leven weer zijn gang kan gaan.

Het kan zijn dat het slachtoffer in deze periode behoefte heeft om de situatie die aan de gebeurtenis herinnert voor enige tijd te **vermijden**. De plaats van het gebeuren of de betreffende klas wordt dan liever (even) gemeden. Deze rust is nodig om de emoties te kunnen verwerken, en niet opnieuw te worden overspoeld met gevoeligheden.

Een ander defensiemechanisme dat wij bij kinderen vanaf heel jonge leeftijd zien, is het ‘vakantie nemen van de depressieve stemming’. Kinderen vertonen dan gedrag van overdreven levendigheid, lawaai, onrust en ongerichte activiteit. Het gaat hier in feite ook om afweergedrag want er is geen sprake van echte opgewektheid of constructief met activiteiten aan de gang gaan.

Het verwerken van schokkende gebeurtenissen kost veel energie. Deze energie gaat ten koste van de dagelijkse activiteiten.

Uiteindelijk wordt de betreffende ervaring verwerkt en krijgt het **een plaats in het bestaan** van de betreffende per- soon.

De meeste getroffenen lukt het om op eigen krachten de gebeurtenis te verwerken. Een dergelijk verwerkingspro- ces kan van een paar weken tot een jaar duren, al naar gelang de ernst van het incident en de draagkracht van de getroffene op dat moment. De persoonlijkheid van de betreffende persoon, eerdere ervaringen, maar ook zeker de mate van steun vanuit de omgeving, spelen hierbij eveneens een rol.

Wanneer herbeleving en ontkenning te lang aanhouden kan er sprake zijn van een post traumatisch stresssyn- droom.

**3.3** **Kenmerken van schokkende gebeurtenissen**

Schokkende gebeurtenissen kenmerken zich door:

* + gevoelens van machteloosheid;
  + een acute ontwrichting van het dagelijkse leven;
  + een extreem onbehagen.

**3.4** **De invloed van steun**

Sociale steun blijkt niet alleen bij schokkende gebeurtenissen belangrijk te zijn. Het vormt vaak een verhoging van de weerstand tegen stress in het algemeen. Mensen die sociale steun uit hun omgeving ervaren via vrienden, col- lega’s, familie, leidinggevenden, ondervinden dat er erkenning is voor hun gevoelens.

Bij schokkende gebeurtenissen gebeurt dit in de vorm van erkenning, begrip, troost, aandacht, informatie, aanmoe- diging, praktische ondersteuning en samen verwerken. Ook collega’s kunnen elkaar op deze vaak heel simpele wijze ondersteunen in de dagelijkse stress en bij incidenten in het bijzonder. Op heel veel scholen zijn de collegiale verhoudingen gelukkig zodanig dat deze steun goed mogelijk is.

De afwezigheid van steun, of zelfs negatieve reacties kunnen zeer nadelige invloed hebben op het verwerkingspro- ces. Dit wordt ook wel ‘secundaire victimisatie’ genoemd. Dit zien we in verwerkingsprocessen optreden wanneer er lang getouwtrek ontstaat over claims, juridische procedures over schuld of bewijslast en uitblijven van informatie over het gebeurde.

We zien dan vaak dat veel energie van het slachtoffer in de vorm van irritatie, vechten, onderzoek en discussie gaat zitten die ten koste gaat van het verwerkingsproces.

Bovenstaande klachten zijn heel normale reacties als gevolg van het meemaken van schokkende gebeurtenissen. Zij horen bij het verwerkingsproces dat mensen na een ingrijpende ervaring doorlopen.

**3.5** **Verwerkingsfasen**

Het verwerkingsproces kan onderverdeeld worden in een aantal fasen. Hieronder worden deze fasen kort behan- deld.

* + 1. *Fase 1: De ‘outcry’-fase*

In deze fase treedt de eerste emotionele reactie op. Deze is vaak reflexmatig van aard, zoals bijvoorbeeld het roe- pen van ‘Kijk uit!’. In sommige gevallen treedt er geen ‘outcry’-fase op en is meteen sprake van de tweede fase.

* + 1. *Fase 2: De ontkenningsfase*

Gedurende de 2e fase probeert de betrokkene uit zelfbescherming de herinnering aan de gebeurtenis te mijden en wil er ook niet over praten. Door het ontkennen van de herinnering voorkomt de betrokkene dat hij/zij door emoties wordt overspoeld en niet goed meer in het gewone dagelijkse leven kan functioneren.

* + 1. *Fase 3: De herbelevingsfase*

In deze fase is de betrokkene eraan toe de gebeurtenis te herbeleven. Door deze herbeleving wordt gereconstru- eerd wat de betrokkene heeft meegemaakt. Hierdoor krijgt de gebeurtenis een plaats in het bestaan en wordt lang- zaam toegewerkt naar acceptatie van het gebeurde.

* + 1. *Fase 4: De doorwerkingsfase*

In deze fase is de betrokkene in staat de schokkende gebeurtenis en de gevolgen, die deze voor het verdere leven heeft, onder ogen te zien.

* + 1. *Fase 5: De voltooiingsfase*

Hierbij is er een terugkeer van de proporties van het dagelijkse leven, waarbij de betekenis van de gebeurtenis ge- integreerd is in de wijze waarop de betrokkene zichzelf en de buitenwereld ziet. De schokkende gebeurtenis is ver- werkt en de betrokkene pakt de draad van het leven weer op.

9

**4** **Opvang van slachtoffers van schokkende gebeurtenissen**

**4.1** **Inleiding**

Degenen die geconfronteerd zijn geweest met agressie en geweld, voelen zich vaak bang, onzeker en onveilig. In ernstige gevallen volgt verzuim wegens ziekte of bestaat de kans zelfs om arbeidsongeschikt te raken. Het duurt vaak een lange tijd (soms jaren) om een trauma als gevolg van een schokkende gebeurtenis te verwerken. De prak- tijk wijst uit dat een onmiddellijke opvang van slachtoffers van agressie en geweld van groot belang is. De kans op re-integratie verloopt dan beter.

De persoon die heeft gezorgd voor de eerste opvang van de medewerker of de leerling zoekt samen met het slachtoffer naar eventuele mogelijkheden om het probleem zelf tot een oplossing te brengen en/of de schade te regelen.

De eerste opvang wordt in principe altijd gedaan door de contactpersoon en anders de directeur van de betrokken school, hierna genoemd ‘de opvanger’.

De persoon die het slachtoffer opvangt dient de vertrouwelijkheid van informatie van het slachtoffer en de betreffen- de situatie te respecteren en zal geen stappen ondernemen zonder toestemming van het slachtoffer en diens ou- ders (verzorgers) indien het een leerling betreft

Alleen op verzoek van het slachtoffer (en de betrokken ouders (verzorgers)) kan aangifte worden gedaan bij de politie. De persoon die het slachtoffer opvangt kan daarbij desgevraagd begeleiden en helpen in de procedure of voorzien van informatie.

De opvanger heeft ook een belangrijke taak bij de nazorg. Het doel hierbij is om te voorkomen dat het slachtoffer onnodig hinder ondervindt bij zijn/haar terugkomst, in welke vorm dan ook. Via een aantal (na)gesprekken wordt door de opvanger in de gaten gehouden of het verwerkingsproces goed verloopt en hoe de thuissituatie hiermee omspringt. Zo nodig wordt door de opvanger expertise aangevraagd of wordt het slachtoffer doorverwezen naar professionele hulpverlening.

Van de opvanger wordt verwacht dat deze zorg draagt voor het invullen van het registratieformulier (bijlage 6).

**4.2** **Voorwaarden voor de opvanger**

* + De opvanger kan zelfstandig deskundigen raadplegen.
  + De opvanger dient rechtstreeks toegang te hebben tot de schoolleiding of is een directielid
  + De schoolleiding heeft toegang tot de personeels-/leerlinggegevens.
  + De opvanger verdient daar waar nodig scholing te krijgen in het voeren van opvanggesprekken.

**4.3** **Juridische opvang**

* + 1. *Aangifte bij de politie*

Wanneer iemand slachtoffer is geworden van een misdrijf, dan doet zo iemand normaal gesproken aangifte bij de politie. Dit kan in de schoolsituatie soms zo lopen dat de politie ter plaatse wordt geroepen en dat op school reeds een proces verbaal wordt opgemaakt. De politie is daarbij ook een instantie waar de school en het slachtoffer voor informatie en hulp terechtkunnen bij misdrijven. De scholen kunnen hierbij de hulp inroepen van de ‘schoolagent’.

Het slachtoffer (of de ouders (verzorgers)) kunnen besluiten om na het incident in de school alsnog aangifte doen op het politiebureau. Het is mogelijk om (alleen) te bespreken wat aangifte van het betreffende incident voor effect heeft. In dat geval wordt uitsluitend informatie over het doen van de aangifte gevraagd.

Bij de politie kan altijd aangegeven worden of men de aangifte met een mannelijke of een vrouwelijke politiefunctio- naris wil bespreken.

Degene die op school de opvang verzorgt kan aanbieden om mee te gaan naar het politiebureau. Ook kan het slachtoffer in deze situaties altijd vragen om begeleiding van een medewerker van Bureau Slachtofferhulp.

Een kopie van de aangifte kan nodig zijn voor de verzekering van het slachtoffer om de geleden schade vergoed te krijgen.

Als er geen aangifte wordt gedaan, kan de school besluiten om melding te doen van het incident. Als er een mel- ding wordt gedaan, gebeurt dit altijd door de directeur van de school.

In voorkomende gevallen kan de politie of de school de dader van het incident vragen om de schade aan het slachtoffer te vergoeden. Daarnaast kan de schade worden behandeld door de officier van justitie of de rechter in een strafproces. Het is daarbij goed te beseffen dat de incidenten waar wij hier over spreken niet tot een strafzaak hoeven te leiden.

Tot slot: als iemand een strafbaar feit pleegt dat is hij/zij in principe zelf verantwoordelijk voor de financiële gevol- gen. De school bemiddelt hier hoogstens in.

* + 1. *Melding bij de Arbeidsinspectie*

De Arbeidsinspectie moet de naleving van de Arbowet controleren en, indien nodig, aanwijzingen geven aan werk- gevers. Bij elk regionaal kantoor van de Arbeidsinspectie werkt een vertrouwensinspecteur. In hoofdstuk 5 staat vermeld hoe en wanneer incidenten met betrekking tot agressie en geweld worden gemeld bij de Arbeidsinspectie. Daarnaast is het altijd mogelijk om als werknemer of leerling een klacht in te dienen bij de Arbeidsinspectie over arbeidsomstandigheden die te maken hebben met de bepalingen in de Arbowet. Ook de (Gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad kan voor deze kwesties naar de Arbeidsinspectie stappen met klachten.

De Arbeidsinspectie bezoekt ook zelf scholen om de arbeidsomstandigheden en aanpak van risico’s te controleren. Als een werkgever de Arbowet overtreedt kan de Arbeidsinspectie een boete opleggen. De boete is nadrukkelijk bedoeld als een stok achter de deur. Werkgevers krijgen er alleen mee te maken al zij zich niet aan de spelregels houden. Dit geldt overigens ook voor werknemers. Als zij zich niet aan de spelregels houden, dan kan de Arbeids- inspectie ook een boete opleggen.

Het doel van de Arbeidsinspectie is zowel te voorkomen dat zich in een bedrijf/instelling ongewenste situaties voor- doen, als ervoor te zorgen dat ze worden opgelost.

* + 1. *Melding bij de vertrouwensinspecteur*

Bij vragen over geweld en/of seksuele intimidatie vormen de vertrouwensinspecteurs belangrijke aanspreek- en steunpunten voor de school.

Er geldt een wettelijke aangifteplicht voor het bevoegd gezag en een wettelijke meldplicht voor het personeel bij een zedenmisdrijf. Het gaat hier om strafbare vormen van seksuele intimidatie en seksueel misbruik: zedenmisdrijven, zoals ontucht, aanranding en verkrachting, gepleegd door een medewerker van de onderwijsinstelling jegens een minderjarige leerling.

Indien het bevoegd gezag vermoedt dat er sprake is van een geval van ontucht met een minderjarige leerling door een personeelslid, moet het schoolbestuur contact opnemen met de vertrouwensinspecteur.

Als uit overleg met de vertrouwensinspecteur blijkt dat het een redelijk vermoeden betreft moet het bevoegd gezag aangifte doen bij de politie of justitie. Voorafgaand aan de aangifte moet het bevoegd gezag aan de ouders van de betreffende leerling en aan de (mogelijke) dader melden dat tot aangifte wordt overgegaan.

Het personeelslid dat weet heeft van een seksueel misdrijf heeft een meldingsplicht richting het bevoegd gezag.

**4.4** **Collegiale opvang**

Veel medewerkers die slachtoffer of dader zijn geworden van geweld en agressie willen hier graag over praten. Maar ook mensen die getuige waren van een gewelddadig incident, tussenbeide zijn gekomen of het slachtoffer hebben opgevangen, zijn er vaak slechter aan toe dan de omgeving denkt.

Veel mensen denken, vaak nog onterecht, dat dit bij de kennis en vaardigheden van het vak hoort. Beide groepen hebben echter behoefte aan ondersteuning en ruimte om gevoelens te ventileren. Het gaat hierbij vaak om de direc- te opvang na het incident. Collegiale steun is in de gegeven omstandigheden dan ook erg belangrijk.

Wanneer iemand er toch langer mee rondloopt, dan zien we veelal klachten optreden en uiteindelijk ziekteverzuim. De bedrijfsarts is dan degene die het incident of de aaneenschakeling van gebeurtenissen te horen krijgt. Door een aantal Arbo-diensten wordt dan doorverwezen naar een psycholoog of bedrijfsmaatschappelijk werker.

Binnen de Stichting Surplus is de verzuimcoördinator aangewezen voor de vervolgopvang. Zij gaat samen met de be- trokken schoolleiding na hoe herhaling kan worden voorkomen.

**4.5 Opvang van de leerling**

Na terugkeer op de school nodigt de groepsleerkracht de betrokken leerling uit voor een gesprek. In dit gesprek kan geïnformeerd worden naar de gevoelens van de betrokkene. Bijvoorbeeld ‘*Wat is er nu precies gebeurd?’. ‘Wat vond je het ergste?’ ‘Vind je het moeilijk om weer in de groep te verschijnen?’ ‘Is er iets wat ik voor jou zou kunnen doen?’*

Alle gevoelens en emoties die bij de betrokkene tijdens dit gesprek naar boven komen, kunnen daarbij zo veel mo- gelijk positief worden benoemd en onvoorwaardelijk worden geaccepteerd.

De leerkracht kan aangeven dat deze gevoelens en emoties normaal zijn na zo’n gebeurtenis en dat ze horen bij een goede verwerking. Daarnaast kan de leerkracht informeren of de betrokkene genoeg sociale steun ondervindt van klasgenoten, familie en vrienden.

De rol van de leerkracht in het verwerkingsproces heeft vooral een steunend karakter.

Een snelle en adequate afhandeling van eventuele schade aan persoonlijke uitrusting, eigendommen, declaraties van geneeskundige verzorging en dergelijke kunnen het verwerkingsproces aanzienlijk bespoedigen.

**4.6** **Opvang van de hulpverlener**

Iedereen kent wel situaties in het leven waarin opvang van collega’s, vrienden of familie gewenst is. Kenmerkend in zo’n situatie voor de opvanger, is dat er naast de dagelijkse bezigheden plotseling allerlei extra tijd voor gesprek- ken, bezoeken en ondersteunende diensten bij komt. Daarbij wordt de opvanger tijdens deze gesprekken en ge- beurtenissen geconfronteerd met emotionele aspecten die hem/haar zelf als mens ook kunnen raken. Als steunver- lener ben je er echter voor de ander en is er weinig ruimte om deze eigen beleving op dat moment te ventileren. De drukte van de situatie laat bovendien weinig gelegenheid voor verwerking van dit alles. Wanneer alles dan eenmaal achter de rug is, verdient de opvanger rust en ruimte om zelf te verwerken.

Als een traject langer gaat duren dan 1 tot 2 weken dan is het van belang om voor vervanging van de opvang te zorgen. Er wordt dan opvang geregeld met meer mensen en bij toerbeurt gewerkt. De directie is verantwoordelijk voor de organisatie hiervan.

**4.7** **De rol van de buitenwereld**

Psychische en/of lichamelijke klachten kunnen doorspelen in het privé-leven van de betrokkene en op dit gebied tevens problemen veroorzaken. Het is belangrijk dat de buitenwereld (leidinggevende, collega’s, partner, familiele- den en vrienden) de betrokkene mogelijkheden geeft om over het incident en zijn/haar emoties te praten op het moment waarop deze dat nodig heeft.

Het komt helaas maar al te vaak voor dat de betrokkenen niet over zijn/haar emoties durft te praten, omdat hij/zij zich door de buitenwereld niet begrepen voelt. Bijvoorbeeld onbegrip bij de leidinggevende *(‘Ik heb hem/haar toch de dag erna vrij gegeven?’)*, grappen van collega’s *(‘Wij kunnen er wel tegen.)*, reacties van partner en familieleden (*vinden het beroep te gevaarlijk, zien betrokkene niet meer als de krachtige steun in het gezin*).

Voorkomende bejegeningfouten die door de buitenwereld worden gemaakt, zijn:

* + *Bagatelliseren*: dit wordt door de betrokkene als zeer grievend en als een extra trauma ervaren (‘Het had nog veel erger gekund’)
  + *Het niet erkennen van de psychische gevolgen van de gebeurtenis*: ‘Het is toch goed afgelopen?’.
  + *Geen opvang bieden*. Men praat over van alles, zoals het weer, het werk, collega’s, maar vermijdt om over het incident te praten. Men negeert het gebeurde en de emoties.
  + *Slachtoffer krijgt de schuld van de gebeurtenis*. Hierbij speelt een rol welke functie het krijgen van de schuld heeft voor degene die de beschuldiging uit. Het is voor de spreker veiliger een ander de schuld te geven. De spreker zelf is niet zo stom. De spreker zal zelf deze gebeurtenis nooit hoeven door te maken.
  + *Het ten onrechte verdenken van het slachtoffer*. De betrokkene wordt in de verdachtenhoek geplaatst. Het ef- fect hiervan is vaak zeer ingrijpend.
  + *Verkeerde grappen maken*. Bijvoorbeeld: ‘Zo, Jan, een nieuwe hobby?’

Het vermijden van deze bejegeningfouten door de buitenwereld draagt bij aan een goed verwerkingsproces. De betrokkene voelt zich begrepen en kan zijn/haar verhaal kwijt.

13

**4.8** **Signalen van een verstoord verwerkingsproces**

Soms komt het voor dat het verwerkingsproces stagneert. Wanneer de klachten na ongeveer 2 maanden niet min- der zijn geworden of zelfs zijn verergerd, kan het noodzakelijk zijn dat de betrokken persoon professionele begelei- ding krijgt.

Deze begeleiding bestaat doorgaans uit een aantal gesprekken met een (bedrijfs)maatschappelijk werker of psy- choloog. Daarbij kunnen de partner en andere gezinsleden betrokken worden. De school kan bemiddelen bij het zoeken naar adequate professionele ondersteuning.

Signalen voor een verstoorde verwerking zijn:

* + stressreacties aanhouden;
  + uitval door verzuim: let op vermijdingsgedrag en drankgebruik (frequent kort verzuim);
  + sociaal terugtrekken: gevoel van vertrouwen door trauma aangetast;
  + medicijngebruik;
  + depressieve klachten;
  + spanningsklachten (met name hoofdpijn, hyperventilatie, buikklachten, rugklachten).

Ook wanneer professionele begeleiding wenselijk is, blijft het belangrijk dat de betrokkene zich begrepen voelt door de buitenwereld. Hij/Zij moet overtuigd worden dat het krijgen van professionele hulp een heel normale zaak is na het meemaken van een schokkende gebeurtenis.

**4.9** **Opvanggesprekken**

Op verschillende momenten in het verwerkingsproces houdt de hulpverlener een opvanggesprek. De locatie van het gesprek wordt zoveel mogelijk door de hulpaanvrager bepaald. De opvanger moet in principe een goede, neu- trale en vooral rustige gespreksruimte kunnen aanbieden. Verstoring van het gesprek dient zoveel mogelijk te wor- den voorkomen.

* + 1. *Directe opvang (eerste gesprek)*

Na een schokkende gebeurtenis is het van belang dat de betrokken personeelsleden of leerlingen direct worden opgevangen. De directe opvang geschiedt in de meeste gevallen door omstanders of personen die (toevallig) in de buurt zijn. Pas hierna zal degene die belast is met de opvang in de school erbij betrokken worden.

Direct na het incident is er vaak behoefte aan ondersteuning bij allerlei praktische zaken. Het is verstandig om bij- voorbeeld vervoer te regelen en eventuele begeleiding naar huis aan te bieden. Indien het slachtoffer in een shock- toestand verkeert, dan zal hij/zij dit zelf vaak niet onderkennen en toch zelfstandig naar huis willen gaan. Het is goed om te bedenken dat het slachtoffer onderweg naar huis, of een ander adres, nog steeds in werktijd of school- tijd opereert en dus onder de verantwoordelijkheid van de school valt.

Het kan praktisch van nut zijn wanneer er naar huis gebeld wordt om te informeren of er iemand thuis is, of dat bij- voorbeeld opvang geregeld moet worden. In het geval van leerlingen worden de ouders of verzorgers altijd op de hoogte gesteld. Als zij niet bereikt kunnen worden zorgt de school voor (tussentijdse) opvang.

Ook kan het nodig zijn dat er iemand meegaat met het slachtoffer naar de huisarts of het ziekenhuis.

Tijdens de directe opvang kunnen de volgende gespreksonderwerpen aan bod komen:

* het opvangen van de betrokkene(n) en hem/haar het verhaal over het gebeurde te laten vertellen. Dit om emo- ties rond het gebeuren zoveel mogelijk te ventileren en te uiten;
* de betrokkene(n) informeren over de reacties die zich kunnen voordoen na het meemaken van een schokken- de gebeurtenis. Het op de hoogte zijn van de reacties op een schokkende gebeurtenis is voor betrokkenen be- langrijk. Deze kennis geeft weer een stukje controle over hun leven terug: zij zijn van tevoren op de hoogte van welke reacties zij last kunnen krijgen. Tevens kan informatie over eventuele reacties van de buitenwereld (col- lega’s, partner, familie en vrienden) nuttig zijn;
* het thuisfront of contactpersoon, die door de betrokkene is doorgegeven moet in kennis worden gesteld. Ervoor zorgdragen dat de betrokkene(n) naar huis gebracht wordt/worden, of door iemand van het thuisfront wordt/worden opgehaald;
* de betrokkene(n) de mogelijkheid bieden de volgende dag thuis te blijven.

Omdat de gebeurtenis gepaard gaat met de nodige emoties zal de praktische opvang vooral gericht zijn op het structureren en begeleiden van de diverse acties die erna volgen. Het verdient aanbeveling om allerlei aantekenin- gen en telefoonnummers die langskomen voor het slachtoffer te noteren.

Bij de eerste opvang gaat het tevens om:

* het in kaart brengen wie slachtoffer(s) is/zijn. Wat is er precies is gebeurd;
* samen met het (de) slachtoffer(s) de registratie kort na het gebeuren optekenen. Vermijdt daarbij mogelijke vertekening door emotionele en cognitieve processen op een later moment;
* afwegen met het (de) slachtoffer(s) of het doen van aangifte bij de politie nodig is;
* sociale steun in kaart brengen van collega’s en thuis;
* aantal steunverlenende gesprekken voeren of regelen waardoor het (de) slachtoffer(s) het verhaal kwijt kan/kunnen;
* collega’s/medeleerlingen stimuleren om er over te durven praten;
* afspraken maken met het (de) slachtoffer(s) over de tijdelijke vermijding van moeilijke situaties;
* bij zwaardere incidenten een ‘vinger aan de pols houden’ gedurende de eerste 6 weken;
* bij vermoeden van een post traumatisch stresssyndroom doorverwijzen naar professionele hulp;
* bij extreme calamiteiten hulp inroepen van een gespecialiseerde instantie;
* contacten met de pers hanteren.
  + 1. *Gesprek binnen 3 dagen*

Binnen 3 dagen na het incident is het aan te raden om een 2e gesprek met de betrokkene(n) te laten plaatsvinden. Tijdens dit gesprek komen onderstaande punten aan bod:

* veelal zal de betrokkene terugkomen op de schokkende gebeurtenis en hierover willen praten;
* men informeert naar de reacties op het gebeurde. Hoe het na de directe opvang is verlopen en hoe het thuis- front reageert (met het oog op de sociale steun), indien betrokkene deze zaken niet vermeldt. Ook nu weer moet benadrukt worden dat de reacties heel normaal zijn na een dergelijke gebeurtenis;
* de betrokkene inlichten over alle mogelijkheden die er zijn om psychische hulp te krijgen binnen en buiten de organisatie (bedrijfsarts, (bedrijfs)maatschappelijk werker, zelfstandig gevestigde psychologen, enzovoort);
* men moet de betrokkene de mogelijkheid bieden om, wanneer deze hieraan behoefte heeft, situaties te mijden;
* de groepsleerkracht is ten aanzien van een leerling de aangewezen persoon om op dit moment eventuele schade aan persoonlijke uitrusting, eigendommen, declaraties van geneeskundige verzorging en dergelijke af te handelen. Een snelle afhandeling van deze zaken heeft een positieve invloed op het verwerkingsproces.
  + 1. *Gesprek binnen 3 weken*

Het 3e gesprek vindt ongeveer 2 weken na de gebeurtenis plaats. Dit gesprek bevat voor een groot gedeelte de- zelfde onderwerpen als het 2e gesprek. Maar, doordat na ongeveer 14 dagen duidelijk wordt hoe de verwerking tot dan toe verloopt, kan voorkomen worden dat nare beelden of gevoelens over de gebeurtenis verdrongen of verme- den worden. In het 3e gesprek wordt dieper ingegaan op de af- en toename van de stressreacties bij de betrokke- ne(n).

Punten die in dit gesprek aan de orde komen, zijn:

* + betrokkene zijn/haar verhaal laten doen en navragen;
  + navragen hoe de verwerking verloopt en eventueel uitleg daarover geven aan de betrokkene;
  + het bespreken van de reacties uit de buitenwereld;
  + ondersteunen bij de terugkeer.
    1. *Afsluitend gesprek*

Dit gesprek is de afsluiting van de opvanggesprekken en vindt ongeveer 2 maanden na de gebeurtenis plaats. Op dit tijdstip krijgt met een indicatie of het verwerkingsproces goed verloopt, of dat er sprake is van verwerkingspro- blemen.

Als de stressreacties grotendeels zijn verdwenen, wordt bij wijze van afsluiting gesproken over de veranderingen die zich onder invloed van de gebeurtenis hebben voorgedaan. Hierbij kan men denken aan wijzigingen in waarden en opvattingen over de betekenis en de plaats van het werk in het privé-leven.

Wanneer de stressreacties niet of nauwelijks zijn afgenomen is er sprake van een verstoord verwerkingsproces. Op dat moment dient de betrokkene doorverwezen te worden naar een deskundige hulpverlener.

Punten die in het 4e gesprek aan bod komen, zijn:

* + navragen hoe het verwerkingsproces verloopt;
  + het bespreken welke veranderingen zich hebben voorgedaan;
  + bij problemen in het verwerkingsproces moet de betrokkene geïnformeerd worden over de mogelijkheden van doorverwijzing.

**4.10** **Opvang en publieke belangstelling**

Gebeurtenissen met betrekking tot agressie en geweld genieten vaak veel publieke belangstelling. Niet zelden wor- den verantwoordelijke functionarissen, directies van scholen, slachtoffers en getuigen op directe wijze voor het voetlicht gebracht. Het hele proces van opvang en communicatie met ouders (verzorgers), medewerkers en omge- ving wordt hierdoor beïnvloed.

Alleen de directie van de school onderhoudt de communicatielijnen met de pers. Indien nodig wordt door de directie iemand ingeschakeld die ervaring heeft met het omgaan met de pers.

**5** **Melding van agressie en geweld**

Er wordt in dit hoofdstuk onderscheid gemaakt naar:

* + melding van ernstige ongevallen als gevolg van agressie en geweld;
  + melding van beroepsziekten en vermoede beroepsziekten als gevolg van agressie en geweld.

**5.1** **Melding van ernstige ongevallen**

Met de komst van de Arbowet hoeft alleen een ernstige ongeval nog maar direct en telefonisch te worden gemeld aan de Arbeidsinspectie. Voor andere ongevallen geldt nog wel een registratieverplichting in een ‘ongevallenregis- ter’ (bijlage 7) (zie tevens schema hieronder).

Onder **‘ongeval’** wordt binnen de Arbowet verstaan: ‘*een aan een werknemer in verband met het verrichten van de arbeid overkomen ongewilde, plotselinge gebeurtenis, die schade aan de gezondheid of de dood tot vrijwel onmid- dellijk gevolg heeft gehad en ertoe heeft geleid dat de werknemer tijdens de werktijd de arbeid heeft gestaakt en niet meer heeft hervat, dan wel met de arbeid geen aanvang heeft gemaakt’.*

De ‘ernstige ongevallen’ waarbij direct een telefonische melding aan de arbeidsinspectie moet worden gedaan zijn ongevallen **die de dood, een ziekenhuisopname of blijvend letsel tot gevolg hebben**. De schooldirecteur ver- richt de melding. Gemelde ongevallen worden door de Arbeidsinspectie on- derzocht. Het opstellen en toesturen van een schriftelijke rapportage is alleen verplicht als de Arbeidsinspectie daarom vraagt.

Alle ongevallen die leiden tot een verzuim van meer dan drie dagen moeten worden geregistreerd. De wijze van registreren is met een standaardformulier van Surplus (zie bijlage 7). Met de nieuwe wet vervalt de verplichting op de bedrijfshulpverlening en de personeels geleding van de MR actief van de melding op de hoogte te brengen. De informatie moet wel voor iedereen beschikbaar zijn.

**5.2** **Registratie en melding kort samengevat**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Verplichte registratie** | **Aanbevolen registratie** | **Verplichte melding aan de Arbeidsin- spectie** |
| Arbeidsongevallen die hebben geleid tot ziekte- of studieverzuim | (Bijna) ongevallen en gevaarlijke situaties | Ernstige ongevallen |
| *Werkdocumenten:*   * Ongevallenregister * Registratieformulier agressie en geweld   Voor intern gebruik | *Werkdocumenten:*   * Ongevallenregister * Registratieformulier agressie en geweld   Voor intern gebruik | *Werkdocumenten:* Ongevallenmeldingsgegevensoverzicht Arbeidsinspectie   * Ongevallenregister * Registratieformulier agressie en geweld   Voor intern gebruik |

**5.3** **Melding van (vermoede) beroepsziekten**

Van een beroepsziekte is sprake wanneer een ziekte of aandoening in hoofdzaak het gevolg is van (slechte) arbeid of (slechte) arbeidsomstandigheden. Van een *vermoede* beroepsziekte is sprake wanneer er voldoende aanwijzin- gen zijn dat een ziekte of aandoening in hoofdzaak het gevolg is van (slechte) arbeid of (slechte) arbeidsomstan- digheden. Een beroepsziekte veroorzaakt veelal lichamelijk en psychisch lijden. Behalve verlies van de gezondheid is het gevolg dat er ook financiële schade ontstaat (inkomstenderving). Voorbeelden van beroepsziekten zijn onder andere, RSI (muisarm) en burn-out.

Indien er sprake is van een vermoeden dat een medewerker van de school lijdt aan een beroepsziekte meldt de desbetreffende arbodienst dit aan het Nederlands Centrum voor Beroepsziekten (NCvB). Dit landelijk meldpunt analyseert en registreert de binnengekomen meldingen van beroepsziekten vanuit het hele land. De verplichting voor de werkgever om beroepsziekten te melden bij de Arbeidsinspectie is in de Arbowet komen te vervallen.

**6** **Evaluatie**

**6.1** **Jaarlijkse rapportage**

Het ontwikkelen en evalueren van effectief beleid tegen agressie en geweld sluit aan bij andere taken op het terrein van arbeidsomstandigheden. Dankzij een periodieke risico-inventarisatie en –evaluatie (RI&E) en het registratiesys- teem weet de schoolleiding welke vormen van agressie en geweld voor komen en in welke mate. Het spreekt voor zich dat er iets met die kennis wordt gedaan.

Volgens de Arbowet is de school verplicht om jaarlijks te rapporteren over de uitvoering van het Plan van Aanpak dat is opgesteld naar aanleiding van de periodiek uit te voeren risico-inventarisatie en –evaluatie (RI&E). De school- leiding voert over de jaarlijkse rapportage vooraf overleg met de betrokken medezeggenschapsraad en de belang- hebbende medewerkers. Bij dit overleg wordt tevens vastgesteld of de RI&E nog actueel is.

Indien noodzakelijk wordt een nieuw onderzoek uitgevoerd of een nieuw Plan van Aanpak opgesteld. Bij het opstel- len van het beleidsplan worden afwegingen gemaakt en prioriteiten gesteld. De afgesproken maatregelen worden in de praktijk gebracht: ze moeten gaan werken. Het blijft vervolgens noodzakelijk ‘te blijven waken’ over de effecten van het beleid.

**6.2** **Teamoverleg als evaluatie**

Om een adequaat beleid op het gebied van agressie en geweld te voeren dient dit het beleid met enige regelmaat met het personeel te worden besproken. Een goede aanleiding om dit te doen is wanneer er sprake is geweest van een incident. Ervaringen met agressie en geweld kunnen worden uitgewisseld en de manier waarop daarop is gere- ageerd kunnen aan bod komen. Bekeken kan worden of het gevoerde beleid en/of gebruikte materialen (bijvoor- beeld de formulieren) bijstelling behoeven.

Bij bespreking van (persoonlijke) incidenten wordt idealiter de zogenaamde ‘veilige groepsgrootte’ van maximaal 8 tot 10 medewerkers niet overschreden. Dit heeft tevens het voordeel dat de problemen bij analyse herkenbaar en generaliseerbaar zijn naar bijvoorbeeld leeftijd, materiële omgeving, leerniveau, populatie, buurt.

Ieder agressie-incident wordt schriftelijk vastgelegd (bijlage 6), waarna analyse en bespreking op teamniveau vol- gen. Na ieder incident worden – indien noodzakelijk – consequenties getrokken en maatregelen getroffen.

Eén van de volgende acties wordt ondernomen:

* + de agressor wordt ter plaatse aangesproken door de leerkracht. De toon varieert van ‘casual’ tot dringend;
  + de agressor wordt op een later tijdstip aangesproken door de schoolleiding;
  + de agressor hoort welke sanctie staat op herhaling van het agressieve gedrag.

De leerkracht maakt van elk agressie-incident met een leerling een aantekening in het leerlingdossier.

De medewerker die agressie heeft ervaren, kan (extra) ondersteuning nodig hebben. Als dit zo is, wordt deze op- vang geboden. De wijze waarop opvang is geregeld kan worden uitgewerkt in een apart opvangprotocol.

Beoordeeld dient te worden of er sprake is van een ernstig ongeval waarvan melding moet worden gedaan aan de Arbeidsinspectie.

Bij een strafbaar feit moet de betrokkene aangifte doen bij de politie. Aangifte kan in de regel alleen worden gedaan door de betrokken persoon. De instelling stimuleert de medewerker die slachtoffer is van (een poging tot) aanran- ding, (een poging tot) verkrachting, mishandeling of een ander strafbaar feit daarvan aangifte te doen, en onder- steunt hem/haar daarbij.

Er geldt een wettelijke aangifteplicht voor het bevoegd gezag en een wettelijke meldplicht voor het personeel bij een zedenmisdrijf. Het gaat hier om strafbare vormen van seksuele intimidatie en seksueel misbruik: zedenmisdrijven, zoals ontucht, aanranding en verkrachting, gepleegd door een medewerker van de onderwijsinstelling jegens een minderjarige leerling. Indien het bevoegd gezag vermoedt dat er sprake is van een geval van ontucht met een min- derjarige leerling door een personeelslid, moet het schoolbestuur contact opnemen met de vertrouwensinspecteur.

Als uit overleg met de vertrouwensinspecteur blijkt dat het een redelijk vermoeden betreft moet het bevoegd gezag aangifte doen bij de politie of justitie. Voorafgaand aan de aangifte moet het bevoegd gezag aan de ouders van de desbetreffende leerling en aan de (mogelijke) dader melden dat tot aangifte wordt overgegaan.

Het personeelslid dat weet heeft van een seksueel misdrijf heeft een meldingsplicht richting het bevoegd gezag.

De medewerker die agressief bejegend wordt door een andere medewerker, spreekt deze zelf aan. Als dit voor de agressief bejegende medewerker – om welke reden dan ook – niet mogelijk is, of als hij/zij dat niet raadzaam acht, kan de kwestie worden voorgelegd aan de schoolleiding of de direct leidinggevende van degene die hem/haar agressief bejegend heeft.

De schoolleiding zoekt samen met de agressief bejegende medewerker naar een bevredigende oplossing. Dat kan zijn:

* + de desbetreffende medewerker wordt aangesproken;
  + bemiddeling/mediation vindt plaats.

Afhankelijk van de feiten en de mate waarin dit aannemelijk wordt gemaakt, kunnen door het bevoegd gezag rechtspositionele maatregelen worden genomen, zoals:

* + ordemaatregel:
    - schorsing als ordemaatregel.
  + disciplinaire maatregel:
    - schriftelijke berisping;
    - overplaatsing naar een andere instelling onder hetzelfde bevoegd gezag;
    - inhouding van salaris;
    - schorsing voor maximaal 6 maanden;
    - ontslag.

Bij de toepassing van de genoemde maatregelen, worden de bepalingen zoals opgenomen in hoofdstuk 3 van de CAO primair onderwijs 2018-2019 in acht genomen.

De agressief bejegende kan te rade gaan bij de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon heeft als taak samen met de medewerker te beoordelen of en op welke manier de kwestie langs informele weg kan worden opgelost.

Tot slot kan de agressief bejegende medewerker een formele klacht indienen bij het bevoegd gezag of bij de Lan- delijke Klachtencommissie Onderwijs. De voor de Stichting Surplus vastgestelde Klachtenregeling is hierbij van toepassing.

Bij een strafbaar feit doet de agressief bejegende medewerker aangifte bij de politie. Deze aangifte wordt onder- steund door de schoolleiding of het bevoegd gezag indien de agressor de schoolleiding betreft.

*Wat te doen als een leerling of ouder verbaal agressief of handtastelijk tegen een medewerker is?*

Ga nooit in discussie! Dat kost tijd en geeft de groep gelegenheid mee te doen. Zeg duidelijk dat je wilt dat dit ge- drag stopt. Blijf dit herhalen (techniek van de kapotte grammofoonplaat). Zorg voor oogcontact. (Zeg niet wat je niet wilt: *‘Ik wil niet dat jij……’.* Meestal helpt dat toch niet. Humor helpt vaak wel, 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 agressor heeft een probleem, jij niet!’.
  + Ga niet in op dreigementen. Negeer ze en blijf zelf correct. Wordt niet zelf handtastelijk. Dat versterkt de agres- sie juist en kan tot extra ongewenste gevolgen leiden.
  + Gebruik zelf geen fysiek geweld, tenzij uit zelfverdediging. Beheers je. Jij bent degene die kan zorgen dat de zaak niet escaleert. Als je dat lukt, verdien je het respect van anderen.
  + Laat de leerling/ouder zo nodig eerst stoom afblazen. Herhaal daarna rustig wat je wilt dat hij/zij doet (nablijven na de les, het lokaal verlaten om af te koelen, melden bij de directie).
  + Laat een leerling/ouder altijd in zijn/haar 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 jezelf een compliment voor je aanpak. Lukt dat niet, zoek dan direct contact met iemand waarbij je kunt afreageren.
  + Controleer of de leerling/ouder de gemaakte ‘afspraken’ is nagekomen. Kies zorgvuldig de straf/sanctie die je oplegt. Zie straf/sanctie als een pedagogisch middel, niet als uiting van je frustratie.
  + Bereid je voor op de volgende keer dat de leerling/ouder weer ontmoet (in je lokaal komt). Hoe reageer je (als je reageert?). Schep voor de leerling/ouder en voor jezelf een veilig klimaat.
  + Ga na wat je een volgende keer in zo’n situatie misschien anders zou doen en waarom. Had je het misschien kunnen voorkomen en op welke wijze dan?

Denk ook eens aan de zogenoemde uitgestelde reactie. Dit is zoals de naam al zegt niet op agressief gedrag rea- geren en er later op terugkomen. Dit heeft echter 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.

De medewerker die agressief bejegend wordt door een derde, spreekt deze zelf aan. Als dat voor de agressief be- jegende medewerker – om welke reden dan ook – niet mogelijk is, of als hij/zij dat niet raadzaam acht, kan de kwestie worden voorgelegd aan de schoolleiding.

De schoolleiding zoekt samen met de agressief bejegende medewerker naar een bevredigende oplossing. Dat kan zijn:

* + de betreffende derde wordt aangesproken, of
  + bemiddeling/mediation vindt plaats.

Afhankelijk van de feiten waarin dit aannemelijk wordt gemaakt, kunnen verdergaande maatregelen worden getrof- fen:

* + een waarschuwing;
  + de toegang van de derde tot de school wordt beperkt;
  + de toegang van de derde tot de school wordt ontzegd;
  + de banden van de instelling met deze derde worden verbroken.

Medewerkers die getuige zijn van een agressie-incident of onveiligheid hebben de plicht dit te melden bij de school- leiding.

Eventuele dreigingen naar medewerkers gaan veelal uit van ouders of verzorgers, meer dan van de kinderen. Toch speelt het op de achtergrond dat een medewerker soms alleen in de school aanwezig is.

Daarbij gelden de volgende afspraken:

* + als je ’s avonds alleen in school bent: de deur(en) op slot;
  + plan gesprekken met ouders of verzorgers zodanig dat er ook anderen in school zijn. Sein elkaar eventueel in;
  + meld expliciete maar ook impliciete bedreigingen altijd bij de schoolleiding. Maar geen eigen afweging (*‘Ik weet wie het zegt’*, of *‘Het zal wel loslopen’*.). Het is informatie die op schoolniveau bekend **moet** zijn. Bij twijfel: over- leg met de schoolleiding, of eventueel de vertrouwenspersoon.

Blijf tenslotte alert op het handhaven van de regels (we noemen elkaar bij de goede naam): accepteer geen scheldwoorden. Alle volwassenen, ook stagiaires, worden aangesproken met juf of meester.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Naam instelling: |  | |
| Datum incident: |  |  |
| Beschrijving incident: | | |
| Naam slachtoffer(s): |  | |
| Naam dader(s): |  | |
| Getroffen maatregel / sanctie: |  | |
| Melding politie: | JA / NEEN | Zo ja, datum |
| Aangifte politie: | JA / NEEN | Zo ja, datum |
| Terugkoppeling naar | Schriftelijk / Mondeling | Datum |
| O Slachtoffer(s) |  |  |
| O Ouders of verzorgers slachtoffer(s) |  |  |
| O Dader(s) |  |  |
| O Ouders of verzorgers dader(s) |  |  |
| O Nazorg |  |  |
| O Overig, te weten |  |  |

O Als bijlage is toegevoegd de bij het incident behorende correspondentie O Als bijlage is toegevoegd ander relevant materiaal

Aldus naar waarheid ingevuld,

Naam:

Datum:

Handtekening,

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Naam instelling: |  | |
| Datum ongeval: |  |  |
| Gegevens slachtoffer ongeval |  | |
| Geslacht: |  |  |
| Leeftijd: |  |
| Functie: |  |
| Waar gebeurde het ongeval? | | |
| Onder welke omstandigheden? | | |
| Wat is er gebeurd? | | |
| Heeft EHBO plaatsgevonden?  Zo ja, door wie en welke handelingen zijn ver- richt? | JA / NEEN |  |
| Heeft verdere hulp plaatsgevonden? Zo ja door wie? | JA / NEEN |  |
| Heeft ziekenhuisopname plaatsgevonden? Zo ja, gedurende hoeveel dagen? | JA / NEEN |  |
| Heeft melding bij de politie en/of de Arbeidsin- spectie plaatsgevonden  Zo ja, bij wie en wanneer? | JA / NEEN |  |
| Welke maatregelen zijn genomen om herha- ling in de toekomst te voorkomen? | | |

Ingevuld door:

Datum:

Handtekening,

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | **Schokkende ge- beurtenis** |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **Bij ernstig delict:** Inschakelen hulpverle- ningsdienst en media- deskundige.  Melding aan de Ar- beidsinspectie binnen 24 uur bij ernstig onge- val |  | **Direct opvang** |  | Door omstanders, daarna zo spoedig mogelijk door aan- gewezen persoon binnen de school. |
|  |  |  |  |  |
|  |  | **Gesprek na 3 dagen** |  | * Inlichtingen over mogelijke hulp- verlening. * Administratieve handelingen (waaronder aan- gifte/melding) |
|  |  |  |  |  |
|  |  | **Gesprek binnen 3 weken** |  | * Verwerking * Ondersteunen voor terugkeer |
|  |  |  |  |  |
|  |  | **Afsluitend gesprek na ± 2 maanden** |  | * Verwerkingspro- ces * Mogelijkheden doorverwijzing |