

Protocol omgaan met agressie



Versie 1.0 concept 04-10--2017

Documentkenmerken

Naam document: Protocol omgaan met agressie
Versienummer: 1.0
Opdrachtgever: Lynne Koster
Auteur(s): Harry Roossien
Status: concept / vastgesteld
Datum vaststelling:
Evaluatiedatum:

<p><i>Handtekening namens [orgaan]</i> <i>Naam:</i> <i>Functie:</i> <i>Datum:</i></p>

Documenthistorie			
Versie	Status	Datum	Opmerkingen
1.0	concept	04-10-2017	Ontwerp afgerond door H. Roossien

Bronnen:

- www.schoolenveiligheid.nl
- openbaar onderwijs Alblasterdam (stappenschema)
- Expertisecentrum Veilig Publieke Taak

INHOUD

Agressie tegen onderwijspersoneel.....	3
Agressieve ouders.....	3
Preventie.....	3
Twee soorten agressie	4
Voorkomen is beter dan genezen.....	4
Gedragsregels	4
Draaiboek	4
Voorbeeld gedragsregels ouders.....	4
Lik-op-stuk-beleid: aangifte/melding.....	5
Ouderbetrokkenheid	5
Stappenschema bij agressieve ouders.....	5

Agressieve ouders: van agressie naar betrokkenheid

Onderwijspersoneel wordt regelmatig geconfronteerd met ouders die op school verhaal komen halen. Voor het personeel vaak een onplezierige ervaring.

Dit protocol geeft adviezen en tips waarmee het risico op een incident kan worden beperkt en positieve ouderbetrokkenheid kan worden bevorderd en geeft antwoord op de vragen:

- Hoe kun je het beste omgaan met agressieve ouders?
- Hoe voorkom je vervelende incidenten met ouders?
- Hoe kun je ouderbetrokkenheid bevorderen?

Agressie tegen onderwijspersoneel

Niet alleen leerlingen kunnen geconfronteerd worden met agressie en geweld. Ook personeel kan hiermee in aanraking komen. De (wijze van) uitvoering van een publieke taak (dat geldt ook voor het onderwijs) rechtvaardigt nooit ongewenst gedrag. Natuurlijk mag een leerling of ouder het oneens zijn en zijn emoties hierover tonen. Intimiderend, agressief en gewelddadig gedrag gaat echter een grens over. Voor de schoolleider en de leerkracht is het zaak om al het mogelijke te doen om agressie en geweld te voorkomen, te beperken en af te handelen. De schoolleiding is verantwoordelijk voor het beschermen van haar leerkrachten en ondersteunend personeel.

Agressieve ouders

Agressieve ouders in het onderwijs vormen een groeiend probleem, zo blijkt uit diverse berichten, de media en uit onderzoek van onder andere de VO-raad. "Een effect van de steeds mondiger en kritischer geworden maatschappij", aldus ex-docent Wouter Prins, workshopgever bij onderwijsvakbond CNV Onderwijs.

De berisping van een leerling door een leraar kan tot gevolg hebben dat de leraar vervolgens agressief wordt bejegend door een ouder of zelfs, dat er aangifte wordt gedaan tegen de leraar wegens mishandeling.

Ouders zouden meer respect voor onderwijspersoneel moeten tonen en hun gezag accepteren. Wanneer ouders en school tegenstanders worden van elkaar, gaat dat ten koste van het pedagogisch klimaat. Om les te kunnen geven en leerlingen goed te kunnen begeleiden, moet een personeelslid zich veilig voelen. Personeelsleden die te maken krijgen met intimidatie of agressie van ouders dienen onvoorwaardelijke steun te krijgen van collega's, directie, bestuur, politie en hulpverlening.

Preventie

Met goed pedagogisch handelen van de docent en een prettig klassenklimaat kunnen veel problemen voorkomen worden. Een school is wettelijk verplicht om een schoolveiligheidsplan op te stellen, waarin als o.m. verplicht onderwerp behandeld moet worden hoe zij agressie en geweld voorkomen.

Agressie is een uitingsvorm als zaken niet gaan zoals men wil, men niet weet wat er verwacht wordt, of als men zich onveilig voelt. Agressie en geweld komen dan ook vaker voor in omgevingen waar de grenzen en regels niet duidelijk gesteld zijn. Het gaat niet om een protocol dat steeds fijnmaziger moet worden, maar om duidelijke en breed gedragen gehanteerde normen. Wat wordt niet getolereerd en hoe wordt daarop gereageerd en eventueel gesanctioneerd? Zet als school de kaders goed neer. Zorg voor duidelijke gedragsregels en registreer incidenten, zodat hier van geleerd kan worden.

Wees als school duidelijk over maatregelen bij agressief gedrag of bijvoorbeeld wapenbezit (schorsen, doen van aangifte, opname in registratiesystemen, et cetera).

Communiqueer dit duidelijk naar personeel, leerlingen en ouders.

Zorg dat het netwerk rondom de school op orde is en vastgelegd in een convenant. Deze bevat afspraken op hoofdlijnen over verantwoordelijkheden tussen politie, scholen, gemeente en Openbaar Ministerie.

Het expertisecentrum **Veilig Publieke Taak** adviseert, informeert en ondersteunt werkgevers opdat hun werknemers veilig hun werk kunnen uitvoeren. Want niet alleen leerlingen kunnen geconfronteerd worden met agressie en geweld, maar ook het personeel.

Verbaal geweld van ouders of leerlingen komt relatief veel voor. Voor het onderwijs is er een aparte website ingericht met instrumenten en hulpmiddelen die kunnen helpen.

Zie: www.allesisgezondheid.nl/pledge/expertisecentrum-veilige-publieke-taak

Twee soorten agressie

- Frustratie agressie: deze komt voort uit een bepaalde frustratie, waarvan de oorzaak ook buiten school kan liggen. Benoem wat je ziet en trek het ventiel eruit, zodat emoties duidelijk worden.
- Instrumentele agressie: dit is agressie met een doel. De ouder wil iets gedaan krijgen en jij bent degene die dat kan regelen. Het is een vorm van manipulatie. Wanneer een ouder deze vorm van agressie toont is het zaak rust te bewaren en duidelijk grenzen te stellen.

Voorkomen is beter dan genezen

Scholen kunnen preventief actie ondernemen om het risico op agressieve ouders zo klein mogelijk te maken.

Gedragsregels

Stel duidelijke regels op; leg vast in een contract wat de school biedt en wat de school van ouders verwacht. Het opstellen van regels op school is onderdeel van het veiligheidsbeleid en bevordert het sociale verkeer op school. Steeds meer scholen stellen regels op voor ouders, zodat duidelijk is waar zij zich aan te houden hebben.

Om gedragsregels te vormen kunt u het spel Gedragen Gedrag gebruiken.

Zie: <https://www.schoolenveiligheid.nl/po-vo/kennisbank/spel-gedragen-gedrag/>

Draaiboek

Het is belangrijk dat scholen vooraf stilstaan bij het in banen leiden van agressie-incidenten. Dat draaiboek is vastgelegd in het stappenschema bij agressieve ouders (pagina 5).

Voorbeeld gedragsregels ouders

- Houdt u aan de schoolregels die ook voor de leerlingen en personeel gelden.
- Maak een afspraak met de leraar als u iets wilt bespreken.
- Uit mogelijke ontevredenheid naar onderwijspersoneel of de school zonder schelden, dreigen of schreeuwen.
- Bewaar de rust in het schoolgebouw.

Lik-op-stuk-beleid: aangifte/melding

Grijp bij overtreding van de regels onmiddellijk en afdoende in.

De aangiftebereidheid bij scholen en leraren blijkt laag. De regering heeft om de aangiftebereidheid te verhogen afspraken gemaakt in het kader van het programma Veilige Publieke Taak. Hierin is opgenomen dat werkgevers namens de medewerker aangifte kunnen doen en dat er anoniem aangifte kan worden gedaan.

Maak gebruik van het BOOR-protocol Aangifte doen binnen het onderwijs.

Ouderbetrokkenheid

Zie ouders als opvoedingspartners; informeer en betrek hen tijdig. Agressie ontstaat meestal niet zomaar. Ouders vinden dat de school hen vaak slecht of in een laat stadium informeert als er problemen zijn met hun kind. Ouders voelen zich niet altijd serieus genomen in hun zorgen om hun kind.

Probeer als school open te staan voor kritiek, luister, neem verantwoordelijkheid bij problemen en kom concreet in actie als het nodig is. Een goede relatie tussen de school en ouders is essentieel voor de schoolveiligheid.

Stappenschema bij agressieve ouders

Als een ouder zich niet aan de gedragsnormen houdt en zich agressief gedraagt, dan wordt gehandeld volgens het onderstaande stappenplan:

1. Als leerkracht direct de directie of als deze afwezig is een andere leidinggevende waarschuwen en inschakelen om samen de ouder te woord te staan.
2. Als er geen leidinggevende aanwezig is en je merkt als collega, dat er een probleem met een ouder is, altijd de collega ondersteunen en terzijde staan.
3. De situatie inschatten of het verstandig is om een time-out te vragen. (We bedoelen hiermee, dat het in de ene situatie beter is om direct met de ouder te praten en niet te wachten, terwijl het in de andere situatie beter kan zijn om een volgende dag met elkaar te praten.)
4. In geval van aanhoudende agressie en/of respectloos gedrag de ouder de toegang tot de school te ontfangen. Als je tot twee keer toe tegen de ouder zegt dat hij vanwege zijn gedrag de school moet verlaten pleegt hij lokaalvredebreuk. Dit geldt ook voor het schoolplein. We beroepen ons op artikel 139 van het wetboek van strafrecht, waarin lokaalvredebreuk beschreven staat.

Artikel 139.

Hij die in een voor de openbare dienst bestemd lokaal wederrechtelijk binnendringt, of, wederrechtelijk aldaar vertoevende, zich niet op de vordering van de bevoegde ambtenaar aanstonds verwijdert, wordt gestraft met gevangenisstraf van ten hoogste drie maanden of geldboete van de derde categorie.

1. Als bij herhaalde weigering de ouder niet vertrekt, wordt de politie gebeld.
2. Dit betekent, dat er dan ook officieel aangifte gedaan wordt van lokaalvredebreuk. Zie Protocol Aangifte doen.