

Protocol bij agressie en geweld

Procedure na incidenten van fysiek en/of psychisch geweld t.o.v. WSKO personeel en leerlingen

- 1 Ieder incident, waarbij sprake is van fysiek en/of psychisch geweld, wordt binnen de school schriftelijk vastgelegd door de directeur of een door de directeur aangewezen persoon.
- 2 Bij fysiek en/of psychisch geweld wordt door de directeur, al dan niet gezamenlijk met de contact/vertrouwenspersoon van de betrokken school, direct melding gemaakt c.q. aangifte gedaan bij het politiebureau. Deze melding c.q. aangifte kan ook ambtshalve door het College van Bestuur gedaan worden.
- 3 De directeur brengt de contact/vertrouwenspersoon in contact met het slachtoffer voor ondersteuning.
- 4 De directeur meldt het incident direct bij het College van Bestuur, de leerplichtambtenaar en de onderwijsinspectie.
- 5 De directeur verzorgt de informatie naar team, ouders, kinderen en pers aan de hand van de PPSI-publicatie "Moet iedereen het weten".
- 6 De contact/vertrouwenspersoon geeft in samenspraak met de directeur de opvang van het team vorm.
- 7 Direct na het incident treedt na overleg met de leerplichtambtenaar en de onderwijsinspectie, de 'afkoelingsperiode' in werking. Tijdens deze periode worden ouders en leerling niet meer toegelaten tot de school waar het incident plaats vond. De afkoelingsperiode mag maximaal een week zijn.
- 8 De duur van de afkoelingsperiode wordt na overleg tussen schooldirectie en het College van Bestuur vastgesteld.
- 9 De ouders worden door de school schriftelijk op de hoogte gesteld over de duur en de reden van de afkoelingsperiode met een afschrift naar de leerplichtambtenaar en de onderwijsinspectie.
- 10 Begeleiding van ouders is mogelijk. Het initiatief daartoe gaat van hen uit.
- 11 Na overleg met de directeur van de school bepaalt het College van Bestuur na uiterlijk een week welke vervolgmaatregelen worden genomen, waarbij zich de volgende mogelijkheden voordoen:
 - a. een probleemoplossend gesprek op initiatief van de school;
 - b. honorering van een probleemoplossend gesprek op initiatief van de ouders;
 - c. een probleemoplossend gesprek op initiatief van het College van Bestuur;
 - d. mediation door een onafhankelijke mediator, waarbij de kosten door partijen gedeeld worden;
 - e. overplaatsing naar een ander onder WSKO ressorterende school. De school zorgt voor het overdrachtdossier;
 - f. verwijdering van de leerling volgens door WSKO vastgesteld beleid.Het onder e en f genoemde zal plaatsvinden indien de vertrouwensrelatie dusdanig verstoord is dat er ten gevolge van het incident voor de gedupeerde, de ouders en haar zoon/dochter geen reëel zicht meer is op het herstellen van de vertrouwensband en een werkbare relatie. Dit ter beoordeling van het College van Bestuur. Een leerling kan niet eerder opnieuw tot de stamschool toegelaten worden dan nadat er duidelijkheid is over de resultaten van hetgeen onder punt 11a t/m 11d genoemd.
- 12 Betrokken ouder(s) worden schriftelijk op de hoogte gesteld van de door het College van Bestuur genomen initiatieven en/of maatregelen met een afschrift naar de leerplichtambtenaar en de onderwijsinspectie. Als de ouders het niet eens zijn met de maatregelen, kunnen zij bezwaar maken of beroep aantekenen. Het College van Bestuur wijst hen daarop (infomap leerplicht Westland, bladzijde 10 e.v. "Schorsen en verwijderen", de klachtenprocedure en het beleid van WSKO respecterende).



Scholen met passie

Managementberaad	GMR	CvB	Op website
Besproken op 22-04-2008	Voorgelegd 20-05-2008	Vastgesteld 18-12-2009	7-1-2010 (WSKO) 13-12-2018 (Achtsprong)



Scholen met passie

Bijlage bij Protocol bij agressie en geweld

De-escaleren en veiligheid creëren

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 er een vermoeden bestaat dat er bij een gesprek eventueel sprake kan zijn van een agressieve reactie, zorg dan dat er een tweede collega aanwezig of in de buurt is om in te grijpen. Medewerkers spreken een sein af om hulp van een collega in te roepen. 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.
- Let op signalen die wijzen op alcohol- of drugsgebruik.
- Kijk goed of mensen in het bezit zijn van wapens.

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).
- Vermijd 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, leidinggevende (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.
- Meld het incident bij je leidinggevende.
- Na het incident gaan de afspraken betreffende opvang en nazorg conform het protocol bij agressie en geweld inwerking.

Telefonische agressie

Ook via de telefoon kun je te maken krijgen met agressiviteit. Handel dan als volgt:



Scholen met passie

- Waarschuw de persoon dat het gesprek beëindigd wordt als het op dezelfde wijze wordt voortgezet.
- Als dit niet helpt, meldt dan datje de verbinding gaat verbreken en verbreek de verbinding.
- Belt de persoon vervolgens opnieuw en verloopt het gesprek hetzelfde als daarvoor, deel de persoon dan mee datje hem doorverbindt met een leidinggevende.
- De leidinggevende geeft aan dat er alleen een gesprek plaats kan vinden wanneer de persoon tot rede is gekomen.
- Indien de persoon langs wil komen, zorg ervoor dat hij wordt opgevangen door minimaal door twee medewerkers, en bespreek het probleem en zijn gedrag.
- Zorg er eventueel voor dat de persoon schriftelijk op de hoogte wordt gebracht dat zijn gedrag niet wordt getolereerd.

Schriftelijke agressie

Indien er sprake is van schriftelijke agressie moet het volgende gebeuren:

- Nodig de afzender uit voor een gesprek over de brief. Dit gaat in overleg met leidinggevende. Als het gesprek plaatsvindt ga dan op een rustige manier in op de inhoud van de brief.
- Indien er geen gehoor wordt gegeven aan de uitnodiging, kan men er voor kiezen opnieuw een brief te sturen of de afzender telefonisch te bereiken. Ook kan men de correspondentie als afgehandeld beschouwen.

Handelswijze agressie bij de ontvangstruimte

Als administratief medewerker / conciërge kun je te maken krijgen met agressiviteit van leerlingen, ouders of derden. Het is belangrijk datje dan weet hoe je moet handelen. Vandaar het volgende stappenplan voor deze agressiesituaties:

- Probeer de situatie te de-escaleren en schakel een collega in, bij voorkeur een lid van de directie of coördinator. Daarnaast wordt altijd de administratie ingelicht.
- Zorg ervoor dat je altijd met twee personen bij de agressor bent.
- De gewaarschuwde persoon probeert de agressie te beëindigen.
- Indien dit niet lukt, wordt de persoon verzocht het pand te verlaten.
- Als deze persoon het pand niet wil verlaten, wordt de politie gewaarschuwd. Dit geschiedt bij voorkeur door de administratie.
- Bij escalatie of levensbedreigende situaties altijd jezelf in veiligheid brengen en de politie waarschuwen.

Naast agressie bij de ontvangstruimte kan het ook gebeuren dat iemand (met agressieve bedoelingen) zonder zich te melden doorloopt. Waarschuw dan direct een lid van de directie en waarschuw
- afhankelijk van de ernst van de situatie - één of meerdere collega's. De directie zal inschatten of externe hulp noodzakelijk is.