



**Wolfsbos**

# Agressie en Geweld

## Protocol

over het handelen tegen agressie en  
geweld

Omschrijving	Datum
Voorlopig vastgesteld directeur-bestuurder	23 april 2024
Instemming GMR	23 mei 2024
Definitief vastgesteld directeur-bestuurder	24 mei 2024
Ingangsdatum	1 augustus 2024

## Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	3
1.2 Definitie van agressie en geweld.....	3
2. Aanpak van agressie en geweld .....	4
2.1 Rollen, taken en verantwoordelijkheden .....	4
Verantwoordelijkheden van de werkgever: .....	4
Verantwoordelijkheden van de medewerker:.....	4
2.2 Basisafspraken.....	4
Begin van het jaar .....	4
Gedurende het jaar .....	4
3. Voorkomen van incidenten .....	6
Voorlichting aan leerlingen .....	6
Training voor medewerkers .....	6
3.1 Stappen om incidenten te voorkomen.....	6
Eigen veiligheid eerst .....	6
Kalmeren.....	7
Grens aangeven .....	7
Consequenties aangeven .....	7
4. Handelen tijdens incidenten .....	7
4.1 Manier van optreden .....	7
4.2 Inlichten ouders/verzorgers en externe partijen .....	7
5. Stappenplan bij agressief gedrag van derden (bv. ouders).....	8
6. Afhandelen van een incident.....	9
6.1 Omgaan met pers.....	9
7. Bijlage .....	9
7.1 De-escalerend optreden.....	9
Agressief gedrag zien aankomen.....	9
Besluit u om in te grijpen, gaat u in 4 stappen te werk. ....	10

## 1. Inleiding

Wij zijn een veilige school. Dit betekent dat agressie en geweld in strijd zijn met de uitgangspunten van onze school en derhalve niet worden getolereerd, dit houdt in dat wij een zero-tolerance beleid hanteren. Dit protocol is gemaakt om duidelijk te maken hoe wij als school handelen bij agressie en geweld. Agressie en geweld van de kant van leerlingen kan leiden tot verwijdering van school.

Agressie en geweld van de kant van personeelsleden tot disciplinaire maatregelen. Het protocol maakt onderdeel uit van het schoolveiligheidsplan. Om samenhang tussen diverse bestaande documenten te bewaren, is bij opstelling van dit document rekening gehouden met bestaande documenten:

- Pestprotocol;
- Klachtenregeling;
- Regeling schorsing en verwijdering;
- Leerlingenstatuut;
- Managementstatuut.

### 1.1 Uitgangspunten

- Wij willen een veilige school zijn;
- De school ziet veiligheid als een belangrijk onderdeel van het Arbobeleid;
- Onze werknemers en leerlingen hebben recht op veilig en gezond werken;
- Preventie en terugdringen van agressie en geweld is een verantwoordelijkheid van alle geledingen binnen de school: werknemers, leerlingen en ouders/verzorgers.

### 1.2 Definitie van agressie en geweld

Van agressie en geweld is sprake wanneer een werknemer of leerling verbaal of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen. Dit kan veroorzaakt worden door mensen binnen de school, maar ook door derden (ouders/verzorgers of leerlingen van andere scholen). Agressie en geweld kunnen verschillende vormen aannemen:

**Verbale agressie** – uitschelden, schreeuwen of zeer fel in discussie gaan. Ook discriminerende opmerkingen vallen hieronder. Verbale agressie kan zowel persoonlijk als telefonisch plaatsvinden.

**Fysieke agressie** – schoppen, duwen, slaan, spugen, vernielen of beroven.

**Psychische agressie** – iemand verbaal of schriftelijk bedreigen, chanteren of vernederen. Dit wordt gedefinieerd als interne agressie.

**Online agressie** – iemand via sociale media/het internet uitschelden, beledigen, bedreigen of op een andere ongewenste wijze benaderen

## 2. Aanpak van agressie en geweld

### 2.1 Rollen, taken en verantwoordelijkheden

Verantwoordelijkheden van de werkgever:

Wolfsbos is verantwoordelijk voor 'goed werkgeverschap'. Dit houdt in dat de werkgever zorgdraagt voor het welzijn, de gezondheid en veiligheid van de medewerkers. Hier moet dit protocol aan bijdragen.

Verantwoordelijkheden van de medewerker:

Iedere medewerker draagt zorg voor zijn of haar eigen veiligheid. Dit houdt in dat de medewerkers bestaande richtlijnen en protocollen naleven en de gewenste trainingen en voorlichtingen volgen.

### 2.2 Basisafspraken

De school is verantwoordelijk voor het bieden van een veilige omgeving voor de leerlingen. Om dit te kunnen doen zijn er basisafspraken gemaakt. Om te beginnen afspraken die aan het begin van ieder jaar gelden:

Begin van het jaar

Wolfsbos pakt agressie en geweld aan vanuit de begeleidingsstructuur. Hierin spelen mentoren, leerlingcoördinatoren en teamleiders een hele belangrijke rol. Aan het begin van ieder schooljaar maken mentoren afspraken over het vermijden, signaleren van en omgaan met agressie en geweld. Er wordt aangeraden dat leerlingen, als er agressie en geweld wordt waargenomen, hiervan altijd melding maken bij hun mentor, leerlingcoördinator of teamleider. Leerlingen moeten hier minimaal één keer per jaar een voorlichting over krijgen, dit kan in de vorm van een les, om het belang van het melden duidelijk te maken. Daarnaast is het wenselijk om leerlingen hier gedurende het jaar aan te herinneren. Wolfsbos mag zelf invulling geven aan hoe zij dit onder de aandacht brengt bij leerlingen, dit kan bijvoorbeeld door middel van posters/flyers in de hallen.

Gedurende het jaar

Er bestaan een paar basisafspraken die altijd gelden als er opgetreden moet worden tegen agressie en geweld op school.

Bij incidenten waar geen sprake is van een strafbaar feit, maar wel van een vorm van agressie en/of geweld, is het van belang dat de bijbehorende mentoren, leerlingcoördinatoren en teamleiders met zowel de mogelijke dader als het mogelijke slachtoffer spreken. Dit hoeft niet noodzakelijkerwijs door dezelfde vertegenwoordiging van school gedaan te worden.

Het is wel belangrijk dat dit gesprek zo spoedig mogelijk na een incident zal plaats vinden en dat er door alle mentoren, leerlingcoördinatoren en teamleiders op dezelfde manier gehandeld wordt, vandaar dat de volgende basisafspraken gelden:

#### *Mentoren*

De mentor bespreekt zo spoedig mogelijk 1 op 1 met het slachtoffer wat er heeft plaatsgevonden. De mentor probeert daarbij ook te achterhalen hoe lang dit al speelt en wat er in het verleden is gebeurd.

#### *Teamleiders/leerlingcoördinator*

De teamleider/leerlingcoördinator bespreekt het incident zo spoedig mogelijk met de dader. Daarbij is het van belang dat hij of zij zich realiseert waarom het vertonen van agressie en geweld binnen en buiten de school onacceptabel is. Eventueel kunnen daarbij de mogelijke consequenties voor de leerling besproken worden. De dader krijgt bij elke vertoning van agressie en geweld een waarschuwing van de teamleider. Een schriftelijke neerslag van deze waarschuwing komt in het persoonlijke dossier van de leerling.

#### *Conciërges*

Conciërges zijn in de meeste gevallen de medewerkers die als eerste reageren op een incident. Het is daarom van belang dat zij zich zelfverzekerd voelen en op de juiste manier kunnen handelen. Conciërges worden daarom betrokken bij wat er op de achtergrond al speelt tussen leerlingen, voor zover de AVG-wetgeving dit toelaat\*. Bij het optreden tegen agressie en geweld wordt zoveel mogelijk de tijdens de training opgedane kennis toegepast.

*\*Het gaat tegen de AVG-wetgeving in om conciërges toegang te geven tot leerlinggegevens. Dit mag enkel ingezien worden door de desbetreffende leerling, ouders/verzorgers, schoolleiding en het bij de leerling betrokken onderwijspersoneel. Wél mogen conciërges ter bevordering van de veiligheid van zowel de conciërges zelf als andere personen binnen de school op de hoogte gehouden worden over wat er speelt tussen leerlingen. Dit dient ook actief te worden gedaan.*

### 3. Voorkomen van incidenten

Voorkomen is beter dan genezen. Er wordt daarom preventief opgetreden om agressie en geweld te voorkomen. Een aantal richtlijnen liggen daaraan ten grondslag:

- Leerlingen krijgen voorlichting over agressie en geweld.
- Medewerkers trainen over hoe om te gaan met agressie en geweld.
- De-escalerend en kalmerend optreden bij het ontstaan van een agressieve situatie.

#### Voorlichting aan leerlingen

Om agressie en geweld vanuit leerlingen zo veel mogelijk te voorkomen is het van belang de leerlingen de ernst van het uiten van agressie en/of geweld inzien. Dit kan in de vorm van een voorlichting die minimaal één keer per jaar tijdens een (mentor)lesgegeven wordt. Onderling kan door mentoren afgestemd worden wat er besproken wordt in de les. Daarnaast is het raadzaam dat de leerlingen herinnerd worden aan de gekregen voorlichting, bijvoorbeeld door middel van het ophangen van posters/flyers in de hallen.

#### Training voor medewerkers

De medewerkers zijn de eerste personen die reageren op een incident, het is dus belangrijk dat zij weten hoe het beste gehandeld kan worden. Op deze manier kunnen de medewerkers op een zelfverzekerde manier optreden en de beste ondersteuning bieden. Om dit te bereiken worden de medewerkers getraind op het reageren op agressie en geweld binnen de school. Dit kan zowel intern gebeuren, als door een externe organisatie. Om ervoor te zorgen dat er geen kennis verloren gaat en nieuwe medewerkers op dezelfde manier opgeleid worden is het de richtlijn om deze training periodiek te herhalen.

### 3.1 Stappen om incidenten te voorkomen

Het belang van het de-escaleren van een spanningsvolle situatie mag niet onderschat worden. Bij het de-escaleren moeten de volgende punten in acht genomen worden:

- Eigen veiligheid staat op één
- Probeer de situatie te kalmeren
- Geef het aan als iemand over een grens dreigt te gaan
- Geef aan wat mogelijke consequenties zijn van het uiten van agressie en geweld door een leerling

#### Eigen veiligheid eerst

Als een medewerker optreedt bij een spanningsvolle situatie staat de eigen veiligheid altijd op één. De medewerker moet zelf inschatten wanneer hij of zij:

- Het gesprek aangaat
- Het contact verbreekt
- Het gesprek beëindigt
- Hulp inschakelt of alarm slaat

Neem hierbij nooit risico's.

#### Kalmeren

Probeer de spanningsvolle situatie luchtiger te maken door de partijen te kalmeren. Negeer de strijd, maak contact en luister actief. Er is nooit een garantie dat deze methode werkt, maar het is altijd wenselijk om het op deze manier aan te pakken.

#### Grens aangeven

Maak duidelijk wanneer een persoon een grens over dreigt te gaan. Wijs hem of haar indien nodig op zijn foute gedrag.

Als het gedrag aanhoudt probeer de situatie dan te beëindigen door de personen uit elkaar te halen.

#### Consequenties aangeven

Als bovenstaande opties niet werken geef dan aan wat de consequenties zijn voor het vertoonde gedrag van de persoon.

## 4. Handelen tijdens incidenten

Als er, ondanks de preventief genomen maatregelen, toch incidenten plaatsvinden binnen de school, moet er adequaat worden opgetreden door de medewerkers. Hierbij is altijd één hoofdregel van belang: Eigen veiligheid eerst!

Als er door een medewerker opgetreden moet worden tijdens een agressieve of gewelddadige situatie wordt dit altijd doorspeeld aan de desbetreffende mentor(en), leerlingcoördinatoren en teamleiders(s). Zij zullen vervolgens in gesprek gaan met het slachtoffer en de dader. De directeur- bestuurder ontvangt jaarlijks de rapportage over de incidenten.

### 4.1 Manier van optreden

De eerste medewerker die opmerkt dat er een incident aan het plaatsvinden is of net plaatsgevonden heeft, heeft de voornaamste taak om de situatie te de-escaleren. Medewerkers kunnen hierbij de uitgangspunten aanhouden die in bijlage 1 staan vermeld. Deze bijlage kan de basis vormen voor toekomstige trainingen, zodat medewerkers op de juiste manier voorbereid zijn op dergelijke incidenten.

### 4.2 Inlichten ouders/verzorgers en externe partijen

Bij ieder incident wordt, nadat een gesprek is gevoerd met de dader en het slachtoffer, contact opgenomen met de ouders/verzorgers van beide partijen. De ouders/verzorgers van de dader worden door de leerlingcoördinator ook schriftelijk van het incident op de hoogte gebracht, daarnaast wordt melding gemaakt van de dossiervorming.

Verder zal per incident bepaald moet worden of deze van dusdanige grootte is dat externe organisaties zoals de politie ingelicht moeten worden. Bij sommige incidenten die dusdanig ernstig zijn, is het duidelijk dat de politie hiervan op de hoogte moet worden gebracht. In dat geval zal de medewerker die als eerste ter plaatste is, en een dergelijke situatie signaleert, contact opnemen met de politie. Bij incidenten waar twijfel bestaat over het inlichten van de politie wordt naar aanleiding

van een gesprek met de dader en slachtoffer besloten wat de vervolgstappen zijn. Dit wordt gedaan door de betrokken medewerkers en de leidinggevende.

## 5. Stappenplan bij agressief gedrag van derden (bv. ouders)

Het komt helaas ook voor dat er agressie en/of geweld plaatsvindt voor derden naar onze medewerkers. Daarom hieronder een stappenplan.

### 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 leidinggevende van het team of de afdeling 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 leidinggevende 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.

### Stap 4.

De leidinggevende maakt afspraken over :

- hoe en wanneer het team/de afdeling 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 de leidinggevende 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.

## 6. Afhandelen van een incident

In geval van een incident is het belangrijk om het incident goed af te handelen. Hierbij is het belangrijk dat ieder incident systematisch bijgehouden wordt in het verwerkingsregister. Dit zorgt ervoor dat het overzichtelijk blijft wanneer welk incident heeft plaatsgevonden, wie betrokken waren bij het incident en of het een terugkerend incident is.

In het geval van aangifte ligt de regie altijd bij de directeur-bestuurder. Wel is het belangrijk om voorop te stellen dat iedere medewerker het recht heeft om een melding of aangifte te doen bij de politie.

### 6.1 Omgaan met pers

In navolging van een incident kan het voorkomen dat er aandacht vanuit de media komt, en reactie van de school of medewerkers gevraagd wordt.

In eerste instantie zal de directeur-bestuurder beslissen hoe en wanneer de pers ingelicht wordt. Toch kan het voorkomen dat de journalist direct contact opneemt met een medewerker. Hiervoor kunnen de volgende handvaten gehanteerd worden:

- Een medewerker mag in geen enkel geval een journalist te woord staan zonder overleg met de directeur-bestuurder.
- Als de pers contact opneemt met een medewerker, dan verwijst hij/zij de pers door naar de directeur-bestuurder.
- Mediagevoelige zaken moeten proactief gemeld worden bij de directeur-bestuurder.

## 7. Bijlage

### 7.1 De-escalerend optreden

**Als een leerling/ouder/verzorger agressief lijkt te worden, is 'de-escalerend' optreden nodig: ervoor zorgen dat de agressie minder wordt.**

#### Agressief gedrag zien aankomen

U kunt agressief gedrag vaak zien aankomen door te letten op stemmingswisselingen. De persoon die het betreft gaat dan bijvoorbeeld de volgende fasen door:

- Vijandige stemming: angst, afwijzing, strijd zoeken, plagen, geïrriteerd zijn.
- Innerlijke onrust: gebalde vuisten, starende blik, kettingroken.
- Overgangsfase: van emotie naar actie. De onrust neemt zichtbare vormen aan, de persoon loopt heen en weer.
- Verminderde zelfcontrole: wisselingen in gedrag, gedrag dat niet past bij uitspraken.

- Verbale dreigingen: uitingen van onmacht, kleinere opmerkingen.
- Gewelddadige gebaren en beschadigen van voorwerpen, zoals hard op de tafel slaan.
- Falende aanspreekbaarheid en toenemende vijandigheid, de persoon kan niet meer terug.

### Tip!

Bepaal al vóór het gesprek uw reactie op de verschillende fasen. In welke fase zou u beginnen met de-escaleren? Wanneer zou u het gesprek beëindigen? Wanneer slaat u alarm?

Besluit u om in te grijpen, gaat u in 4 stappen te werk.

- **Kalmeren**

Het werkt vaak kalmerend als u de strijd negeert, contact maakt en actief luistert. Toon respect door goed te luisteren en je gesprekspartner serieus te nemen. Vraag naar emoties én de feiten. Toon begrip en geef eventueel informatie. Probeer deze fase positief af te sluiten.

- **Grens stellen**

Vraag de persoon om ook naar u te luisteren en te stoppen met het agressieve gedrag.

- **Consequenties aangeven**

Als de persoon toch doorgaat met zijn/haar agressieve gedrag, moet u hem vertellen wat daarvan de consequentie is: "Als u doorgaat met dit gedrag, moet ik het gesprek beëindigen." Geef aan welk gedrag u wel en niet accepteert zodat u de ander een keuze laat. Gebruik hierbij ik- boodschappen. Let op de reactie van de ander en op eventuele spanningen. Als de spanning stijgt: veer je mee door bijvoorbeeld te zeggen: "Ik begrijp dat u het moeilijk vindt."

- **Gesprek beëindigen**

Als dit allemaal niet helpt, beëindig dan het gesprek, ga weg en/of sla alarm. U bepaalt zelf op welk moment dat gebeurt. Maar hanteer in elk geval als grens dat u het gesprek onmiddellijk beëindigt als iemand u persoonlijk bedreigt.

- **Goed voorbereiden en nabespreken**

Om goed sturing te kunnen geven aan een de-escalerend gesprek is veel oefening nodig. Ook is het belangrijk om een lastig gesprek goed voor te bereiden en voorzorgsmaatregelen te nemen. Spreek bijvoorbeeld het gesprek vooraf met een collega door. Ook kan het heel leerzaam zijn om moeilijke gesprekken met een collega na te bespreken.