

# PROTOCOL FYSIEK INGRIJPEN & OMGAAN MET AGRESSIEF GEDRAG BIJ OUDERS

---

Stichting Kopwerk



---

FYSIEK INGRIJPEN EN OMGAAN MET AGRESSIEF GEDRAG BIJ OUDERS

---

## INHOUD

---

Protocol Fysiek Ingrijpen .....	3
Inleiding .....	3
Richtlijnen voor het omgaan met geweld .....	3
Fysiek ingrijpen door de onderwijzer .....	5
Melding en rapportage .....	6
Nazorg .....	6
Conclusies .....	7
<b>Stappenplan fysiek ingrijpen .....</b>	<b>7</b>
Omgaan met Agressief Gedrag bij Ouders .....	8
Inleiding .....	8
Wat verstaan wij onder agressie en geweld? .....	8
Vormen van agressie en geweld.....	9
De acht maatregelen toegelicht: .....	10
<b>Stappenplan omgaan met agressieve ouder .....</b>	<b>11</b>

**VASTGESTELD DOOR HET COLLEGE VAN BESTUUR: 26 MEI 2015**  
**ADVIES CENTRAAL DIRECTEUREN OVERLEG: 9 JUNI 2015**

## PROTOCOL FYSIEK INGRIJPEN

---

### Inleiding

Bij de uitvoering van de Risico-Inventarisatie en –Evaluatie kwam naar voren dat er bij het personeel behoefte is aan duidelijke richtlijnen omtrent fysiek ingrijpen bij leerlingen. Met de invoering van passend onderwijs is er een grotere kans op situaties waarbij leerlingen externaliserend gedrag vertonen. Doordat er onduidelijkheid bestaat over de bevoegdheden die onderwijzers hebben bij escalerende situaties, neigen zij eerder naar niet ingrijpen.

Stichting Kopwerk hanteert het schorsings- en verwijderingsbeleid in het geval van ernstige incidenten. Het eerste dat duidelijk moet zijn is: "Wat is een ernstig incident?", zodat ouders, leerlingen en onderwijzers weten waar zij aan toe zijn. Wij maken hierbij onderscheid tussen verbaal en fysiek geweld.

Onder een ernstig incident van verbaal/fysiek geweld verstaat Stichting Kopwerk:

- Herhaaldelijk storend gedrag van een leerling;
- agressief gedrag van de leerling;
- bedreigend of agressief gedrag van ouders/ verzorgers van de leerling.

Van belang hierbij is dat het aannemelijk moet zijn dat herhaling niet is uitgesloten. Er moet gegronde vrees bestaan voor de veiligheid van het personeel of de andere leerlingen of voor de ongestoorde voortgang van het onderwijs. Ondanks een goede definitie, blijft iedere situatie anders.

### Richtlijnen voor het omgaan met geweld

Het aanbrengen van een scheiding tussen agressie en geweld is van belang om in te kunnen schatten voor wie de lading van agressieve uitingen bestemd is, welke functie deze heeft en op welke wijze er gereageerd dient te worden om eventueel omvorming te bewerkstelligen.

Elke situatie waarbij de onderwijzer geconfronteerd wordt met geweld van een leerling gericht op zichzelf dan wel anderen is te kenschetsen als conflictueus. Het vormen immers momenten die de onderwijzer niet wenst, soms ook niet verwacht, maar waarin hij zich wel voor de taak geplaatst ziet om er iets aan te doen.

Agressie duidt op eenzijdig (fysiek en psychisch) machtsmisbruik. Welke oplossingsstrategie we kiezen is afhankelijk van onze instelling ten opzichte van de conflictsituatie. Er zijn verschillende benaderingswijzen mogelijk, zoals:

- Conflicten zijn natuurlijke gebeurtenissen;
- conflicten mogen niet onderdrukt worden;
- conflictsituaties ontstaan doordat de betrokkenen onverenigbare doelen hebben;
- het middel om een conflictsituatie op te lossen moet in relatie staan tot het doel.

Als we in een conflictsituatie terecht komen waarin een agressief-gewelddadige toestand heerst of daarin dreigen te belanden, zijn we genoodzaakt in te grijpen.

In wezen zijn er drie opties waaruit men kan kiezen om het conflict op te lossen.

- Ga het gevecht aan, maak gebruik van je eigen (fysieke) kracht om de zaak naar je hand te zetten.
- Ontvlucht de situatie en ontloop daarmee het conflict.
- Houd vast aan geweldloosheid en probeer via overreding te komen tot herstel van contact met de jongere.

De eerste optie is om tweeërlei redenen onaanvaardbaar. Er is een psychologisch motief om hier niet toe over te gaan. Vanuit de sociale leertheorie is immers bekend dat de opvoeder als model het juiste voorbeeldgedrag dient te vertonen. Geweld beantwoorden met geweld is paradoxaal en bekrachtigt het idee dat gebruik van (fysiek) geweld gerechtvaardigd is.

De tweede optie is evenzeer onwenselijk. In de situatie waarin agressie een rol speelt is sprake van een dreigende contactbreuk van de leerling met zijn omgeving. Hij bedreigt weliswaar zijn omgeving, maar wordt bovenal zelf bedreigd, doordat hij als gevolg van zijn agressieve gedrag het contact met zijn omgeving dreigt te verliezen of op zijn minst ernstig dreigt te beschadigen. Vluchten in deze situatie impliceert dat de opvoeder zich neerlegt bij het verbreken van de dialoog met de jongere en aldus het verbreken van hulpverleners relatie met de jongere.

Resteert de derde optie d.m.v. de combinatie van geweldloosheid en overredingskracht, kortweg geweldloos verweer, probeert de opvoeder het contact met de leerling weer te herstellen.

Geweldloosheid is geen uiting van passiviteit. Het vereist kracht en inventiviteit van de zijde van de opvoeder om ondanks de dreiging vast te houden aan bezorgdheid en betrokkenheid voor de leerling.

Het is een stringent vasthouden aan de wil om de dialoog weer op gang te brengen en de overtuiging dat er slechts één "win-situatie" bestaat: namelijk de "win-win-situatie" van samenwerking.

Bij deze benadering past geen houding van willen winnen van de ander.

- Benoem en maak duidelijk aan de leerling dat voortdurende van agressie verlies betekent voor jullie allebei. Het contact wordt voor beiden verbroken.
- Benoem en maak duidelijk aan de leerling dat stopzetten van agressie de opening biedt om er samen weer uit te komen.
- Benoem en maak duidelijk dat jij de persoon niet afwijst, maar dat jij het agressieve gedrag niet kunt en wilt accepteren (kritiek op gedrag en geen afwijzing van de persoon). Jij wilt zo niet met hem omgaan, maar jij wil ook niet dat er zo met jou wordt omgegaan.
- Benoem en grijp hierbij ook terug op eerdere succeservaringen die jullie beiden hebben opgedaan, door problemen via de dialoog gezamenlijk op te lossen. Geweld is immers een teken van machteloosheid bij de leerling, die vanuit zijn concrete hier-en-nu gerichte wijze van denken niet meer in staat is om uit eigen beweging de link te leggen naar voorafgaande of toekomstige positieve situaties.
- Maak duidelijk dat jij voor de leerling open blijft staan. Toon aan dat jij de bereidheid hebt om naar de leerling te luisteren door te benoemen en terug te koppelen wat jij van de leerling hoort en wat je met hem ziet gebeuren. Laat jezelf hierbij niet opjagen, door het idee dat jij het conflict zo snel mogelijk de wereld uit dient te helpen. Eigen innerlijke onrust heeft eerder een versterkende werking van agressie, omdat ook de leerling zich dan opgejaagd c.q. bedreigd voelt.

- Gebruik, waar mogelijk, momenten van humor om de sfeer van de situatie ten gunste te kunnen beïnvloeden. Maar let er wel op dat het erom gaat om samen weer te kunnen lachen en dus niet te lachen om de ander (uitlachen).
- Benoem en maak duidelijk dat jij geen gebruik wilt en zult maken van (fysiek) geweld om de situatie te veranderen maar evenmin zult wijken voor datgene waar je voor staat. Namelijk, via samenspraak, samenwerken aan een oplossing van de ontstane conflict situatie cruciaal is, dat wat je zegt en doet in overeenstemming is met je gevoelens. Verbale en non-verbale communicatie moeten duidelijk overeenkomen. Bij deze communicatie is het van belang, dat:
  - je uitstraalt geen bedreiging te zijn;
  - je luistert;
  - je laat merken wat je voelt.

Streef hierbij naar een optimale controle over je eigen gevoelens van angst en spanning om maximaal overzicht over de situatie te kunnen houden. Als je bang bent van een bepaalde leerling, kan het helpen om hem zo goed mogelijk te leren kennen.

### **Fysiek ingrijpen door de onderwijzer**

Alle geweldloze weerbaarheidsprincipes ten spijt, komt elke onderwijzer wel eens in een situatie terecht, waarin fysiek ingegrepen moet worden. Dit ondanks alle inzet gericht op het herstellen van de dialoog met de leerling en de afwending van agressie. Onder fysiek ingrijpen wordt verstaan:

Het lichamenlijk in bedwang houden van een leerling met als doel hem te kalmeren, tegen te houden of te verwijderen.

De enige rechtvaardiging om over te gaan tot fysiek ingrijpen ligt in de motivatie om de directe manifestatie van fysiek geweld van de leerling tegenover zichzelf dan wel derden (medeleerlingen en/of onderwijzers) te doorbreken. In deze situaties heeft het fysiek ingrijpen tot doel de fysieke agressief-gewelddadige aanval te stoppen en de kans op letsel bij de leerling en/of derden tot een minimum te beperken.

Hierbij geldt dat de onderwijzers, indien mogelijk, vooraf expliciet benoemt aan de leerling, dat hij de leerling m.b.v. fysiek ingrijpen in bedwang wil houden.

De situering van fysiek ingrijpen binnen een rustige omgeving, zonder "toeschouwers" vergroot de kans op het bewerkstelligen van een omslag in het agressieve gedrag van de leerling.

Maak te allen tijde gebruik van collegiale ondersteuning! Spreek daarbij af wie wat doet.

Ook in deze extreme situaties blijft recht overeind staan, dat geweld van de zijde van de onderwijzer in de zin van misbruik van fysieke kracht onaanvaardbaar is.

Ook bij ongewenst gedrag waarbij de leerling geen gevaar is voor zichzelf of een ander is het soms nodig om een leerling vast te pakken. Bij ongewenst gedrag hanteren we een waarschuwings- en time-out beleid. Hierbij wordt er een waarschuwing gegeven voor ongewenst gedrag. Tegelijkertijd wordt het gewenst gedrag benoemd door de onderwijzer. De volgende stap is een time-out. De leerling krijgt de kans in een prikkelarme omgeving weer tot rust te komen. Hierna komt de leerling de klas weer in. Lukt het de leerling na een time-out niet om weer aan een opdracht te werken of zich aan de klassenregels te houden, dan wordt gewerkt op een aparte plaats in de school waar de leerling geen contact heeft met andere leerlingen.

### Onder onacceptabel gedrag verstaan we:

- Bedreiging van onderwijzers en of leerlingen waarbij de veiligheid in gedrang komt;
- fysiek of verbaal geweld;
- het zich niet willen aanpassen aan het waarschuwings- en time-outbeleid.

In sommige gevallen kan het voorkomen dat een leerling na herhaaldelijk waarschuwen weigert het waarschuwings- en time-out beleid te aanvaarden. We volgen dan het competentiemodel waarin beschreven staat dat de groepsroutines voorrang hebben. Daarom zijn wij soms genoodzaakt de leerling fysiek aan de arm mee te nemen naar een door ons te bepalen plaats elders in de school, waar de leerling even tot rust kan komen.

### Melding en rapportage

In alle gevallen waarin sprake is geweest van agressief-gewelddadig gedrag van leerlingen dient de direct-betrokken-onderwijzer melding te maken bij de direct leidinggevende. Naast deze mondelinge melding dient in het geval van fysiek ingrijpen schriftelijke rapportage plaats te vinden aan de hand van het formulier voor incidentenregistratie, nr. 3.6.19 van het integraal beleidsplan van Kopwerk. Dit wordt terstond verstuurd naar het bevoegd gezag.

### Nazorg

Gelet de emotionele impact van agressief-gewelddadige situaties op alle direct en indirect betrokken personen, is het van groot belang om ook nadat de dreiging gestopt is aandacht te besteden aan de betrokken personen.

Voor de betrokken leerling dient er nazorg te zijn. Hij zal in staat moeten worden gesteld om terug te kijken naar het gebeurde, waarbij oorzaken, gevolgen en mogelijke gedragsalternatieven aan de orde moeten komen. Het is hierbij zaak om diegenen (leerlingen en onderwijzers) te betrekken die direct met het geweld te maken hebben gehad om zodoende de relatie weer te normaliseren.

**De onderwijzer of directeur moet nog vóór dat het kind thuis is, de ouders op de hoogte hebben gebracht dat hij/zij fysiek heeft moeten ingrijpen.** Ten alle tijden moet voorkomen worden dat ouders enkel door hun eigen kind geïnformeerd worden, waardoor ruis zou kunnen ontstaan.

Ook de betrokken onderwijzer moet de mogelijkheid hebben om met de collega's de zaak bespreekbaar te maken. De direct leidinggevende heeft een taak in zorgdragen voor zorgvuldige begeleiding van de betrokken onderwijzer(s).

De direct leidinggevende heeft ook tot taak het gesprek met de ouders, dan wel wettelijke vertegenwoordigers aan te gaan en hen onmiddellijk op de hoogte te stellen en te houden van de ondernomen stappen.

## Conclusies

Stichting Kopwerk streeft ernaar om agressief-gewelddadige situaties geweldloos op te lossen. In die gevallen waarin fysiek ingrijpen toch noodzakelijk is, wordt de uiterste zorgvuldigheid betracht. Dit blijkt uit:

- Inzet van technieken om conflictsituaties zonder geweld op te lossen;
- proportioneel gebruik van fysieke inzet indien er sprake is van gevaar voor leerlingen of onderwijzer;
- systeem van melding en rapportage;
- nazorg.

## Stappenplan fysiek ingrijpen

### 1. Geweldloos verweer

Probeer met behulp van geweldloosheid en overredingskracht het contact met de leerling te herstellen.

### 2. Fysiek ingrijpen

Wanneer: bij fysieke agressie die zich richt tot de onderwijzer, leerling(en) danwel zichzelf, waarbij kans op letsel aanwezig is.

- Roep zo snel mogelijk hulp in van collega's
- Benoem dat je de leerling in bedwang wilt houden
- Benader en houd de leerling in bedwang met aangepaste kracht
- Begeleid de leerling naar een prikkelarme omgeving om tot rust te komen

### 3. Nazorg

- Draag er zorg voor dat zowel de (plaatsvervangend) leidinggevende als de verzorger(s) van de leerling zo snel mogelijk worden geïnformeerd
- Maak afspraken over vervolgstappen voor verwerking en relatieherstel van betrokkenen

## OMGAAN MET AGRESSIEF GEDRAG BIJ OUDERS

---

### Inleiding

Werknemers met een publieke taak krijgen met grote regelmaat te maken met agressie en geweld tijdens het uitvoeren van hun werkzaamheden. En steeds vaker worden ze ook privé en via social media belaagd vanwege hun werk. De overheid verplicht werkgevers tot het volgen van het programma Veilige Publieke Taak (VPT).

Om landelijke uniformiteit in de aanpak van agressie en geweld door werkgevers te bevorderen, heeft het programma VPT in 2008 een sjabloon voor een arbocatalogus agressie en geweld laten ontwikkelen. Vanuit deze arbocatalogus zijn voor werkgevers acht maatregelen benoemd die de basis vormen van een effectief veiligheidsbeleid.

1. Draag uw schoolnorm van acceptabel gedrag uit via huisregels en gedragsregels.
2. Bevorder dat personeel elk voorval van agressie en geweld meldt.
3. Registreer alle incidenten van agressie en geweld tegen personeel.
4. Train het onderwijspersoneel in het voorkomen van en omgaan met agressie en geweld.
5. Schoolleiding reageert binnen 48 uur richting de dader.
6. Bevorder dat personeel aangifte doet van strafbare feiten (zoals fysiek geweld en bedreiging).
7. Verhaal schade zo veel mogelijk op de dader.
8. Verleen nazorg aan onderwijspersoneel dat slachtoffer is van agressie en geweld.

Vanuit de arbocatalogus primair onderwijs wordt met klem benadrukt:

- **Stel duidelijke regels: het is belangrijk dat de onderwijzers zich opstellen als één team en als één team duidelijke regels en grenzen stelt aan grensoverschrijdend gedrag.**
- **Maak deze regels bij ouders, leerlingen en onderwijzers bekend en neem ze op in de schoolgids en zet ze op de website van de school.**

### Wat verstaan wij onder agressie en geweld binnen de uitvoering van een publieke taak?

Agressie en geweld kunnen als volgt gedefinieerd:

*'Het welbewust verbaal uiten, gebruiken van fysieke kracht of macht, dan wel het dreigen daarmee, gericht tegen een werknemer, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van de publieke taak, wat resulteert of waarschijnlijk zal resulteren in een gevoel van bedreiging, materiële schade, letsel, psychische schade of de dood.'*

### Let op!

Agressie en geweld hoeft niet bij een eenmalige gebeurtenis te blijven. Door niet te reageren op het agressieve en gewelddadige gedrag is de kans groot dat dit blijft voortbestaan en/of gaat escaleren.



Kijkend naar bovengenoemde definitie gaat het dus om omstandigheden die rechtstreeks verband houden met de uitoefening van de publieke taak. Ook werk gerelateerde voorvallen in de privésituatie vallen hieronder. De uitingsvormen van agressie en geweld kunnen zowel verbaal als fysiek zijn. Het blootstaan aan agressie en geweld is een belangrijk arbeidsrisico dat ingrijpende negatieve gevolgen kan hebben voor werknemers, hun directe werkomgeving en getuigen. Onderzoek toont aan dat werknemers als gevolg hiervan zich onveilig voelen, zich vaker ziek melden, meer stress ervaren, risicovolle situaties vermijden en minder tevreden zijn in hun baan.

### Vormen van agressie en geweld

Om snel en adequaat te kunnen handelen in een situatie waarbij er sprake is van agressie en/of geweld is het van belang deze als zodanig te kunnen herkennen. Hieronder staan de een aantal vormen ondergebracht per categorie.

#### Verbaal geweld:

- schreeuwen
- schelden
- vernederen
- treiteren
- pesten
- vals beschuldigen

#### Discriminatie:

- naar huidskleur
- naar sekse
- naar leeftijd
- naar geloofsovertuiging
- naar seksuele geaardheid of voorkeur

#### Overige intimidatie:

- dreigen
- bedreigen
- onder druk zetten
- bedreigende gebaren maken
- chanteren
- bekladden
- dreigbrief of e-mail
- gezinsleden bedreigen
- stalken
- achtervolgen
- bommelding
- wapengebruik

#### Fysiek geweld:

- duwen, trekken
- slaan
- vastgrijpen
- schoppen
- gooien met voorwerpen
- vernielen van voorwerpen
- fysiek hinderen
- spugen
- diefstal van eigendommen
- verwonden
- roofoverval
- geven van een kopstoot
- bijten

#### Seksuele intimidatie:

- seksueel getinte opmerkingen
- seksueel getinte blikken
- nafluiten
- exhibitionisme
- aanranding
- seksueel getinte e-mail, sms, app etc.
- seksuele chantage
- hijgers
- verkrachting
- seksuele handtastelijkheden

### **De acht maatregelen (programma veilige publieke taak) toegelicht:**

1. **Draag uw schoolnorm van acceptabel gedrag uit via huisregels en gedragsregels.**

De school moet de gangbare normen vaststellen, die zonodig uitleggen en actief uitdragen bij onderwijzers, leerlingen en ouders.

2. **Bevorder dat personeel elk voorval van agressie en geweld meldt.**

Meld incidenten direct. Alleen dan is een adequate reactie mogelijk en kan er beleid worden gemaakt om het in het vervolg te voorkomen. Een klimaat waarin melden normaal is past bij een professionele cultuur.

3. **Registreer alle incidenten van agressie en geweld tegen personeel.**

Registreer, analyseer en evalueer incidenten op school. Hierdoor is het mogelijk van elkaar te leren en er vervolgens beleid op te baseren.

4. **Train het onderwijspersoneel in het voorkomen van en omgaan met agressie en geweld.**

Zorg voor opleiding en training van onderwijzers. Incidenten kunnen vaak worden voorkomen of beheerst door een professionele reactie: het tijdig signaleren van wat er aan de hand is, het investeren in de relatie en het geven van de juiste reactie op een incident.

5. **Schoolleiding reageert binnen 48 uur richting de dader.**

Wees duidelijk in de reactie naar de dader van een incident. Normen moeten steeds opnieuw worden genoemd en uitgelegd. Het management heeft hierbij een voorbeeldrol.

6. **Bevorder dat personeel aangifte doet van strafbare feiten (zoals fysiek geweld en bedreiging).**

Doe aangifte van ernstige incidenten; dit bevordert het veiligheidsgevoel. Maak daarbij structurele afspraken met politie en justitie over de afwikkeling.

7. **Verhaal schade zo veel mogelijk op de dader.**

Probeer schade van incidenten te verhalen op de dader en/of zijn of haar opvoeders. Uit pedagogische overwegingen kan het zinvol zijn dat de dader moet werken aan het vergoeden van financiële en geestelijke schade en aan het herstel van de relatie.

8. **Verleen nazorg aan onderwijspersoneel dat slachtoffer is van agressie en geweld.**

Zorg voor goede nazorg. Neem daarom in protocollen op hoe nazorg is geregeld. Bijvoorbeeld door gesprekken met schoolleiding, psychosociale nazorg, een extern begeleidingstraject en/of supervisie.

## Stappenplan omgaan met agressieve ouder

Als een ouder zich niet aan de gedragsnormen houdt en agressief wordt:

1. Als onderwijzer direct de directie waarschuwen en inschakelen om samen de ouder te woord te staan.
2. Als er niemand van de directie aanwezig is en je merkt als collega dat er een probleem met een ouder is, altijd de collega ondersteunen en terzijde staan.
3. Schat de situatie in of het verstandig is om een time-out te vragen. Hiermee wordt bedoeld dat, naar gelang de situatie, het wenselijk kan zijn om direct met de ouder te praten en niet te wachten, terwijl het in een andere situatie beter kan zijn om op een ander moment het gesprek aan te gaan.
4. In geval van blijvende agressie of respectloos gedrag de ouder de toegang tot de school te ontzeggen. Als je tot 2 keer toe tegen de ouder zegt dat hij vanwege zijn gedrag de school moet verlaten pleegt hij of zij **lokaalvredebreuk**. Dit geldt ook voor het schoolplein. We beroepen ons op artikel 139 van het wetboek van strafrecht, waarin lokaalvredebreuk beschreven staat.
5. Als bij herhaalde weigering de ouder niet vertrekt, wordt de politie gebeld. Dit betekent, dat er vervolgens officieel aangifte gedaan wordt.

### **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 verwijderd, wordt gestraft met gevangenisstraf van ten hoogste drie maanden of geldboete van de derde categorie.