



01-09-2022

PROTOCOL AGRESSIE EN GEWELD



RSG Slingerbos | Levant is onderdeel van Stichting Aurora OnderwijsGroep

AURORA
ONDERWIJSGROEP

RSG Slingerbos | Levant

Locatie Slingerbos

Eisenhowerlaan 59

3844 AS Harderwijk

telefoon : (0341) 414 484

e-mail : info@rsgsl.nl

website : www.rsgslingerboslevant.nl

Locatie Levant

Horsterweg 192

3891 EV Zeewolde

telefoon : (036) 52 18 170

e-mail : info@rsgsl.nl

website : www.rsgslingerboslevant.nl

Inhoudsopgave

1	Definiëring agressie en geweld.....	3
2	Risico Inventarisatie & Evaluatie	3
3	Aanpak ter voorkoming agressie en geweld	3
3.1	Informatievoorziening	3
3.2	Gedrag om agressie en geweld te voorkomen	4
3.3	Hoe is assistentie in te schakelen?.....	4
3.4	Trainingen medewerkers	5
3.5	Organisatorische en personele maatregelen	5
3.6	Bouwkundige en technische voorzieningen	5
4	Stappenplan bij ongewenst gedrag	6
4.1	Stap 0: Ondersteuning in voorbereiding	6
4.2	Stap 1: Melding van ongewenst gedrag.....	6
4.3	Stap 2: Hoor en wederhoor	6
4.4	Stap 3: Herstel- of voortgangsgesprek(ken)	7
4.5	Stap 4: Beroepsprocedure.....	7
4.6	Stap 5: Nazorg	7
5	Aandachtspunten in geval van ernstige incidenten	8
5.1	Stap 1: Melding	8
5.2	Stap 2: Hoor- en wederhoor	8
5.3	Stap 3: Herstel- of voortgangsgesprek	8
5.4	Stap 4: Klachtenprocedure	8
5.5	Stap 5: Nazorg	8
6	Meldpunt en opvangteam(s).....	9
6.1	Vertrouwenscontactpersonen.....	9
6.2	Opvangteams.....	9
7	Incidentenregistratiesysteem	10
8.	Sanctionering dader	10

1 Definiëring agressie en geweld

Dit protocol gaat over alle vormen van ongewenst gedrag. Ongewenst gedrag is gedrag van de één (veroorzaker), dat door de ander (slachtoffer) als ongewenst wordt ervaren. Dit ongewenste gedrag kan zowel fysiek als online plaats hebben gevonden. Dit protocol geeft in hoofdlijnen aan hoe met incidenten rond, dan wel het dreigen met agressie en geweld wordt omgegaan. Voor een aantal specifieke vormen van ongewenst gedrag zijn aparte protocollen ontwikkeld (bijv. antipestprotocol).

Meer gespecificeerd kunnen een achttal vormen van agressie en geweld onderscheiden worden:

1. Fysiek geweld of intimidatie;
2. Psychisch geweld of intimidatie;
3. Seksueel geweld of intimidatie;
4. Discriminatie van personen in woord of gedrag;
5. Verbaal geweld tegen personen (voor zover niet vermeld onder de voorgaande categorieën);
6. Vernielingen van objecten;
7. Diefstal van andermans eigendommen;
8. Vuurwerk- of wapenbezit.

2 Risico Inventarisatie & Evaluatie

Als onderdeel van de volledige RI&E wordt eenmaal in de vier jaar het onderzoek naar de Psychosociale Arbeidsbelasting meegenomen. Agressie en geweld worden hier ook in meegenomen. In januari 2021 is als nulmeting een uitgebreid onderzoek naar de werksituatie gedaan door Zorg van de Zaak zodat RSG Slingerbos | Levant in beeld heeft of en in hoeverre medewerkers te maken hebben met agressie en geweld en op welke plekken dan wel in welke situaties. Aan de hand van de uitkomsten wordt een plan van aanpak opgesteld en opgevolgd. In 2023 zal een quickscan worden uitgevoerd.

3 Aanpak ter voorkoming agressie en geweld

3.1 Informatievoorziening

Bij RSG Slingerbos | Levant willen we zorg dragen voor de veiligheid en het welzijn van alle leerlingen, medewerkers en overige stakeholders van de school. Ongewenste omgangsvormen moeten zoveel als mogelijk worden voorkomen.

Wij vinden het dan ook belangrijk dat door alle stakeholders gewenst verdrag wordt vertoond en dat door iedereen binnen de RSG openlijk kan worden gesproken over wat gewenst, dan wel ongewenst gedrag is.

In het PSA-beleid op het intranet van de RSG zijn de (on)gewenste omgangsvormen uitgeschreven. Om het gesprek mogelijk te maken zijn er schoolregels opgesteld die gelden voor de leerlingen en de medewerkers van de school, maar ook voor ouders/verzorgers en bezoekers.

Deze regels worden als volgt met iedere partij gedeeld:

Leerlingen - Via de website - 1 maal per jaar bespreken in de les	Medewerkers - Via de website - Bij aanstelling wordt het protocol uitgereikt - Jaarlijks in de teamvergadering genoemd dan wel besproken - Medewerkers die verhoogd risico lopen om te maken te krijgen met ongewenst gedrag, bespreken dit minimaal 2 maal per jaar in hun eigen teamoverleg of met hun eigen leidinggevenden
Ouders - Via de website - Verwijzing bij aanmelding - Verwijzing op ouderavond leerjaar 1	Overige stakeholders (waaronder bezoekers) - Via de website - Verwijzing op scherm bij ingang - Beschikbaar bij de receptie

Voor bezoekers is op de schermen de volgende mededeling zichtbaar:

Ben je gast in dit gebouw dan telt:

- Meld je bij de receptie
- Houd je aan de algemeen geldende gedrags- en fatsoensnormen
- Wees altijd respectvol in de omgang
- Volg de aanwijzingen van de medewerkers op

Bezoekers die grensoverschrijdend gedrag vertonen zal door de conciërge gevraagd worden het gebouw te verlaten. Bij weigering zal de politie ingeschakeld worden.

3.2 Gedrag om agressie en geweld te voorkomen

Om escalatie te voorkomen realiseren wij ons op de RSG dat ons eigen gedrag van doorslaggevend belang kan zijn. Van alle medewerkers vragen wij daarom:

- om onbekende mensen aan te spreken en te vragen of we ze kunnen helpen;
- eenieder respectvol en met open houding te benaderen;
- te communiceren vanuit een nieuwsgierige en hulpvaardige houding (we luisteren);
- begrip te tonen of waar nodig grenzen te stellen;
- informatie te geven hoe de situatie op te lossen is.

Onze intentie is om nooit fysiek te worden, tenzij de eigen verdediging hierom vraagt.

3.3 Hoe is assistentie in te schakelen?

Voor medewerkers in de school kan een situatie als bedreigend ervaren worden. Hierdoor kan de medewerker het gevoel hebben dat niet zelfstandig de situatie op te lossen is. Het is voor iedere medewerker dan mogelijk, om met weinig moeite, assistentie te vragen in deze situatie.

- De receptie van het schoolgebouw is bemand tussen 08.00 en 16.30 uur; Op locatie Levant gebeurt dit na 14.00 uur door de conciërge die deze taak combineert met werk in de buurt van de receptie.
- De receptie van de school is voor een ieder te bereiken via het algemene nummer van de school (RSG Slingerbos te Harderwijk 0341-414484 en RSG Levant te Zeewolde 036-5218170);

- De receptie van de school is voor eenieder die de KPN-app heeft geïnstalleerd op een gsm te bereiken onder nummer 220 (RSG Slingerbos Harderwijk) of nummer 503 (RSG Levant Zeewolde);
- Alle conciërges bezitten een mobiele telefoon van de school. De receptie heeft alle nummers onder een sneltoets staan. De conciërges hebben elkaars nummer onder een sneltoets beschikbaar;
- De nummers van de school worden bij aanname van nieuwe collega's bekend gemaakt en hen wordt geadviseerd dit nummer onder een sneltoets op te slaan. Deze boodschap wordt herhaald in het informatiepakket dat aan het begin van het schooljaar aan nieuwe collega's wordt uitgereikt.

3.4 Trainingen medewerkers

- Iedere medewerker wordt in de gelegenheid gesteld om preventie trainingen te volgen uit het scholingsbudget van de school. Deze aanvraag verloopt via de direct leidinggevenden.
- Voor conciërges geldt dat ze minimaal eenmaal in de 4 jaar een opleiding of herhalingsmodel van de cursus pedagogisch conciërge volgen. Hierin is omgaan met ongewenste situaties een onderdeel.
- Receptiemedewerkers en telefonistes volgen minimaal eenmaal in de 4 jaar bijscholing op het gebied van omgaan met ongewenst gedrag.
- Binnen 2 jaar na aanstelling volgt ook iedere leidinggevende 1 training op het gebied van omgaan met agressie en geweld.

3.5 Organisatorische en personele maatregelen

Als het gaat om personele inzet is een aantal waarborgen geregeld zodat medewerkers niet alleen komen te staan in ongewenste situaties:

- Een medewerker is nooit alleen in het schoolgebouw. Een conciërge sluit normaal gesproken om 17.30 uur of bij het vertrek van de laatste collega het gebouw af;
- Deze werkwijze is idem bij buitenschoolse activiteiten en extra openingen voor avond- en/of weekendactiviteiten;
- Er is te allen tijde een BHV-medewerker in de school aanwezig;
- Bij verhuur aan externe partijen, waar maar 1 medewerker van de school aanwezig is, levert de externe partij een samenwerkingspartner aan voor de medewerker van de school.

3.6 Bouwkundige en technische voorzieningen

De bouwkundige voorzieningen in de schoolgebouwen kunnen op grote mate bijdragen aan de veiligheid in de school. Op de RSG is het sleutelwoord hiervoor: "zichtbaarheid". Het gebouw is dusdanig ingericht dat iedere medewerker in alle situaties zichtbaar blijft.

- Alle ruimtes zijn voorzien van minimaal 1 raam. Hierdoor is van buitenaf zichtbaar wat er in deze ruimte gebeurt;
- De ontvangstbalie is voorzien van glas dat afgesloten kan worden;
- Open balies zijn minimaal 80 cm hoog aan de voorzijde. De achterzijde en de zijkanten zijn van een dusdanig constructie dat de werkplek niet vrij te bereiken is;
- De vluchtroutes in de school zijn zichtbaar door verlichte groene bordjes conform wet- en regelgeving. Ook hangen in de school plattegronden met het vlucht-/ontruimingsplan. Eenieder ziet zo in één oogopslag de geldende vluchtroute;
- De hoofdingang van de school is voorzien van een bemande ontvangstbalie. Overige ingangen worden zo min mogelijk gebruikt. Alle ingangen zijn voorzien van cameratoezicht.

- De deuren van de school worden na 17.00 uur gesloten. De deuren gaan op uitloopstand, zodat niemand meer onopgemerkt van buitenaf het gebouw kan betreden, tenzij er extra toezicht op de ingang is;
- Algemene verkeersruimtes in de school zijn voorzien van cameratoezicht;
- Algemene buitenruimtes rondom de school zijn, waar nodig voor de veiligheid, voorzien van cameratoezicht.

Voor het gebruik van camera's, bedoeld voor het houden van toezicht in en rondom de school, is een separaat protocol opgesteld.

4 Stappenplan bij ongewenst gedrag

Ondanks alle preventiemaatregelen kan het toch voorkomen dat ongewenst gedrag plaatsvindt. RSG Slingerbos | Levant hecht er waarde aan dat deze incidenten naar tevredenheid afgehandeld worden zodat er vervolgens weer vanuit een goede relatie en prettige, veilige sfeer met elkaar gewerkt en/of geleerd kan worden. Vanuit goed werkgeverschap geldt dit ook voor ongewenst gedrag tussen medewerkers onderling

Indien ongewenst gedrag toch voorkomt volgen wij het volgende stappenplan:

4.1 Stap 0: Ondersteuning in voorbereiding

Betrokkenen die zich slachtoffer of dader voelen van ongewenst gedrag en hier eventueel melding van willen maken, kunnen in de voorbereiding ondersteuning krijgen van de vertrouwenscontactpersoon (zie punt 5).

Een gesprek met de vertrouwenscontactpersoon is in deze fase informeel en bedoeld om betrokkene te ondersteunen in de juist te volgen stappen.

4.2 Stap 1: Melding van ongewenst gedrag

Veroorzaker of slachtoffer meldt het ongewenste gedrag bij de leerlingcoördinator/ teamleider (in het geval van een leerling/ouder) of bij zijn of haar direct leidinggevende (in het geval van medewerkers). De betrokkene kan zelf kiezen hoe dit te melden. In de melding van het ongewenste gedrag moet in ieder geval het volgende vermeld worden:

- Wat is er gebeurd?
- Wie was er bij betrokken?
- Hoe vaak is het ongewenste gedrag voorgekomen?
- Wat zijn de gevolgen van dit ongewenste gedrag?
- Wat is de ernst van de voorgekomen situatie?

In het geval van overtreding van de wet wordt het slachtoffer geadviseerd om aangifte te doen bij de politie. Bij overig ongewenst gedrag met grote impact kan geadviseerd worden om melding te doen bij de politie.

De aangever heeft ook de mogelijkheid om gebruik te maken van de interne vertrouwenscontactpersonen. (zie punt 5)

4.3 Stap 2: Hoor en wederhoor

De ontvanger van de melding zal hoor- en wederhoor toepassen bij de betrokken partijen. Indien één of meerdere van de betrokkenen minderjarig is zullen, als de ernst van het voorval hierom vraagt, ouders betrokken worden.

Na het hoor- en wederhoor zal de ontvanger van de melding overwegen:

- of er alsnog aangifte bij de politie gedaan moet worden;
- of er binnen de organisatie op een hoger niveau afhandeling van de situatie plaats moet vinden;
- of de directie en/of het bestuur ingelicht dient te worden;
- of hijzelf het ongewenste gedrag in behandeling kan nemen;
- op welke plaats melding van het incident gedaan moet worden (Magister (bij leerlingen) of VOION (bij medewerkers)).

4.4 Stap 3: Herstel- of voortgangsgesprek(ken)

Bij voorkeur zal het proces voortgezet worden met een herstelgesprek. Een herstelgesprek is een gesprek tussen alle betrokken partijen waarbij de teamleider/leidinggevende aanwezig is. Hierin wordt verkend:

- Wat nodig is voor betrokken partijen om hetgeen voorgevallen is achter zich te laten;
- Welke afspraken worden gemaakt zodat het gedrag niet meer voorkomt in de toekomst;
- Welke gevolgen heeft het voorval voor de veroorzaker (hier kan sanctionering van de dader een gevolg van zijn);
- Welke gevolgen heeft het voorval voor het slachtoffer (hier kan begeleiding een onderdeel zijn).

De situatie kan dusdanig ernstig zijn dat een herstelgesprek niet mogelijk is. Er zal dan overgegaan worden tot voortgangsgesprekken. Deze gesprekken zijn met of de veroorzaker, of het slachtoffer. In geval van minderjarige betrokkenen zijn ouders altijd onderdeel van dit gesprek. Doel van deze gesprekken is om een plan van aanpak te maken, hoe te komen tot een oplossing rond de ontstane situatie.

4.5 Stap 4: Beroepsprocedure

Zowel veroorzaker als slachtoffer hebben de mogelijkheid om na stap 3 in beroep te gaan tegen de gelopen procedure en/of de genomen beslissingen. Dit kan intern zijn bij de directie als deze nog niet betrokken is bij het gevoerde traject. Extern ligt voor de hand als de directie bij de afhandeling betrokken was.

Het protocol van de externe klachtenprocedure is weergegeven op de website.

4.6 Stap 5: Nazorg

Zowel voor de dader als het slachtoffer neemt de school de verantwoordelijkheid om nazorg aan te bieden. Dit kan op verschillende niveaus, afhankelijk van de ernst van het ongewenste gedrag en de zwaarte van de ondersteuningsbehoefte. Als nazorg is beschikbaar:

1. 1 tot 3 extra gesprekken met direct leidinggevende;
2. Intern begeleidingstraject van maximaal 6 maanden. Voor leerlingen wordt dit verzorgd door de medewerkers leerlingenzorg. Met betrokken medewerkers wordt een plan gemaakt door de HR-afdeling van de school;
3. Externe begeleiding op maat. De school zal adviseren en bemiddelen in deze begeleiding. Te denken is dan aan een doorverwijzing naar bedrijfsarts, bedrijfsmaatschappelijke hulpverlening of slachtofferhulp.

5 Aandachtspunten in geval van ernstige incidenten

Bij een ernstig incident is grotere zorgvuldigheid in de afwikkeling vereist. Ook wordt de afwisseling complexer dan hierboven in het stappenplan is beschreven. Ernstige incidenten zijn te omschrijven als incidenten waar de wet overtreden is, waar de persoonlijke vrijheid van een betrokkene ernstig overschreden is, of de gevolgen voor het slachtoffer als groot/ernstig te benoemen zijn.

Per stap zijn de volgende aandachtspunten te omschrijven:

5.1 Stap 1: Melding

- De directie en het bestuur worden ingelicht over de melding;
- Ouders van minderjarige leerlingen worden z.s.m. geïnformeerd;
- Bij onrust wordt aan de omgeving gemeld dat er een incident is en dat er een onderzoek volgt. Bij voorkeur vindt dit plaats d.m.v. een fysieke bijeenkomst.

5.2 Stap 2: Hoor- en wederhoor

- De ontvanger van de melding voert de gesprekken in aanwezigheid van het opvangteam (zie onderdeel 5 over opvangteams);
- Van alle gesprekken wordt verslaggeving gedaan die betrokkenen voor gezien tekenen;
- In het gesprek wordt met betrokkene gesproken hoe met de privacy van betrokkene omgegaan wordt;
- Veroorzaker krijgt een vertegenwoordiger binnen school (bijvoorbeeld de vertrouwenspersoon uit het opvangteam) die de positie en rechten van de veroorzaker bewaakt.

5.3 Stap 3: Herstel- of voortgangsgesprek

- Waar nodig voeren betrokkenen gesprekken ondersteund door een vertegenwoordiger;
- Zowel slachtoffer als veroorzaker worden op de hoogte gehouden van de voortgang van het traject van de ander;
- Veroorzaker wordt niet weer toegelaten tot de school, als de directeur hier toestemming voor heeft gegeven.

5.4 Stap 4: Klachtenprocedure

- De betrokkenen worden expliciet gewezen op de interne of externe klachtenprocedure. De beslissingen van betrokkenen worden vastgelegd in het dossier dat aangelegd wordt rond dit incident. Dit dossier wordt opgeslagen en bewaard volgens de regels van het privacyreglement.

5.5 Stap 5: Nazorg

- Voor slachtoffer en veroorzaker wordt externe begeleiding gezocht;
- In het meest ernstige geval worden afspraken gemaakt hoe te voorkomen dat veroorzaker en slachtoffer elkaar (voor een bepaalde periode) niet tegen komen.

6 Meldpunt en opvangteam(s)

6.1 Vertrouwenscontactpersonen

De RSG heeft een onafhankelijk meldpunt voor iedereen die hinder ondervindt van ongewenst gedrag van anderen. Als meldpunt zijn voor beide locaties vertrouwenscontactpersonen aangewezen die de melder kan benaderen en waar de melder met zijn/haar verhaal terecht kan.

Voor RSG Slingerbos | Levant zijn dit:

Marianne Weijts (m.weijts@rsgslingerboslevant.nl)

Mike Mous (m.mous@rsgslingerboslevant.nl)

In plaats van de interne vertrouwenscontactpersoon is het ook mogelijk om onze externe vertrouwenspersoon mevrouw Y. Kamsma te benaderen: IJsselgroep, yvonne.kamsma@ijsselgroep.nl, telefoon 088 - 0931888.

6.2 Opvangteams

Bij ernstige incidenten is het noodzakelijk om zowel veroorzaker als slachtoffer te omringen met extra zorg. De taak hiervoor ligt bij het opvangteam van de RSG. Dit team bestaat in principe uit één lid van de directie van de school, de betrokken teamleider en één van de vertrouwenspersonen.

De taken van het opvangteam zijn:

- Monitoren van het proces van afhandeling;
- Bewaken van positie van slachtoffer en dader;
Op tijd inschakelen van externe partijen;
- Optreden als vertegenwoordiger van een partij;
- Controleren of verzorgen van de verslaglegging van gesprekken;
- Bewaken van de rust in de omgeving rond het incident.

7 Incidentenregistratiesysteem

Om zicht te krijgen op de aard en de hoeveelheid agressie- en geweldsincidenten die bij bepaalde werkzaamheden op bepaalde plaatsen en tijden hebben plaatsgevonden, moeten incidenten gemeld en geregistreerd worden door de leidinggevende of de leerlingcoördinator/teamleider. De RSG maakt voor medewerkers gebruik van het incidentenregistratiesysteem VOION. Voor incidenten met leerlingen vindt de registratie plaats in Magister.

De HR-afdeling genereert jaarlijks op 1 oktober een overzicht van meldingen door medewerkers (VOION) en leerlingen (Magister) in het voorgaande schooljaar zodat HR in samenwerking met de directie de meldingen kan analyseren en indien nodig actie ondernemen. Bij het analyseren van de meldingen wordt tevens het gevoerde beleid en de reeds getroffen maatregelen tegen agressie en geweld geëvalueerd met als doel tot verbeteringen te komen in de aanpak tegen deze ongewenste omgangsvorm. Deze verbeteringen zullen vervolgens vastgelegd worden in dit protocol.

8. Sanctionering dader

De directie kan overgaan tot sanctionering van de veroorzaker. Deze sancties worden schriftelijk medegedeeld aan betrokkene. In ernstige gevallen wordt de mededeling aangetekend verstuurd. Sancties die opgelegd kunnen worden aan leerlingen zijn beschreven in de schoolregels.

Voor medewerkers kan gekozen worden uit de volgende disciplinaire maatregelen zoals o.a. opgenomen in de geldende CAO voor voortgezet onderwijs:

- Schriftelijke berisping;
- Schorsing met behoud van salaris;
- Inhouding bezoldiging voor ten hoogste 50% van het huidige maandsalaris;
- Herplaatsen van betreffende medewerker binnen de school of de stichting;
- Beëindigen van het dienstverband.

Bij bepaling van de sanctie wordt door de school rekening gehouden met andere gevolgen die betrokkene n.a.v. dit voorval ervaart. Bijvoorbeeld uit strafrechtelijk onderzoek.