



STAFBUREAU

PROTOCOL  
Fysiek ingrijpen door medewerkers

PROTOCOL  
Omgaan met agressie van ouders/verzorgers en ander bezoek

19 maart 2018

Vaststelling na advies/instemming MR, d.d.: 19 maart 2018  
Kenmerk: SB/VPS/LGR/2017/000709



CSG Het Noordik  
vmbo, havo, atheneum & gymnasium

iknoordik®

Almelo - Noordikslaan | Almelo - Van Renneslaan | Vriezenveen | Vroomshoop

noordikscholen.nl



## Inleiding

Opstandig en agressief gedrag komt overal voor, ook op school en in de klas. Met professioneel pedagogisch handelen van medewerkers en een prettig schoolklimaat kunnen veel problemen voorkomen worden.

CSG Het Noordik heeft een zorgplicht voor een veilig schoolklimaat. Om agressie binnen de school te voorkomen en daarmee de veiligheid van medewerkers en leerlingen te optimaliseren zijn de protocollen *Fysiek ingrijpen naar leerlingen* en *Omgaan met agressie van ouders/verzorgers en ander bezoek* opgesteld.

Bij deze protocollen dient opgemerkt te worden dat elke situatie uniek is en dat ook een verschil in beleving van ieder individu kan meespelen bij de beoordeling van een handswijze of gedraging. Derhalve streven deze protocollen niet na alles tot in detail vast te leggen. Wel dient het gebruikt te worden als leidraad en biedt het een kader waarbinnen medewerkers en leerlingen zich op school veilig kunnen bewegen.

Deze protocollen worden gepubliceerd op de website van CSG Het Noordik. Op beide protocollen is de klachtenregeling van CSG Het Noordik van toepassing. De klachtenregeling is te vinden op de website.



## Begrippen

Fysiek ingrijpen: het vastpakken of vasthouden of het wegduwen van een leerling en wanneer nodig het weggeleiden van een leerling uit een situatie met behulp van vasthouden.

Functioneel fysiek contact: contact dat noodzakelijk is ter ondersteuning van de onderwijsinstructie zoals ondersteuning bij een gymles, behoeden voor onveilige situaties.

Regulerend fysiek contact: contact dat noodzakelijk is voor de veiligheid van de leerling zelf, die van medeleerlingen of personeel en ter voorkoming van schade bij betrokkenen en/of de omgeving.

Proportioneel: het vastpakken en –houden van leerling op een manier die past bij het gedrag van de leerling, die past bij het doel dat beoogd wordt met de ingreep en die nooit langer duurt dan noodzakelijk is.

Agressie en geweld: scheldpartijen, bedreigingen, vernederingen, pesten, schoppen en spugen. Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen fysiek, psychisch en verbaal geweld.

Bestraffend fysiek contact: fysiek contact dat wordt ingezet met als oogmerk om de leerling te straffen (opzettelijk toebrengen van pijn of lichamelijk letsel). Dit is onder geen beding toegestaan op CSG Het Noordik.

Onveilige situatie: die situatie waarbij intimiderende uitlatingen, agressie en geweld aan de orde zijn of die er door het laten bestaan van de situatie vrijwel zeker zal leiden tot agressie en geweld of gevoelens van acute onveiligheid bij anderen.



## Protocol bij fysiek ingrijpen bij leerlingen

In elke school kan er een situatie ontstaan waarin een medewerker het noodzakelijk acht fysiek in te grijpen. Het gaat dan om situaties waarbij het gedrag van een leerling een ernstig gevaar kan vormen voor de gezondheid of veiligheid van zichzelf of voor anderen. Alleen door onmiddellijk fysiek ingrijpen kan eventuele schade en verder gevaar worden voorkomen.

In dit protocol staan de uitgangspunten rondom fysiek ingrijpen naar leerlingen beschreven. Vervolgens staat beleid beschreven over het afhandelen van deze situaties.

Van een medewerker wordt verwacht dat hij/zij in een onveilige situatie handelt conform deze uitgangspunten. De medewerker beoordeelt of er sprake is van een onveilige situatie en of fysiek ingrijpen nodig is. De medewerker is verantwoordelijk voor de keuzes die hij maakt en daarop aanspreekbaar.

### **Uitgangspunten bij fysiek ingrijpen**

*1. De medewerker probeert agressie zoveel mogelijk te voorkomen. Hierbij is belangrijk;*

- dat de leerling met complex gedrag zoveel mogelijk ondersteuning wordt aangeboden;
- dat er een de-escalerende benadering wordt toegepast om agressie te voorkomen, bijv. begeleiding/ bejegening aanpassen, omgeving aanpassen, collega's erbij halen, ouders vooraf informeren en grenzen stellen;
- dat leerlingen worden geïnformeerd over hun omgeving en over de gedrags- en huisregels;
- dat de medewerker, in de te verwachte complexe contactmomenten met leerlingen niet alleen aangaat, maar in aanwezigheid van een tweede medewerker.

*2. Fysiek ingrijpen is een uiterst middel.*

Alle andere pedagogische hulpmiddelen hebben onvoldoende geholpen en er zijn geen alternatieven meer mogelijk. Er is een onveilige situatie of er dreigt acuut gevaar. Er zijn altijd stappen aan voorafgegaan en er zullen altijd acties op volgen om soortgelijke situaties in de toekomst te voorkomen. Hoewel fysiek ingrijpen een uiterst middel is, blijft de ingreep erop gericht om de veilige situatie te herstellen.

*3. Fysiek ingrijpen zal altijd functioneel of regulerend zijn.*

Er mag alleen fysiek worden ingegrepen in een mate die nodig is om de veiligheidssituatie te herstellen. Het fysiek ingrijpen moet



dus proportioneel zijn. Bestraffend fysiek ingrijpen is ***nooit*** toegestaan op CSG Het Noordik.

*4. Een medewerker moet vanuit een professionele houding kunnen handelen.*

Fysiek ingrijpen kan alleen als een medewerker niet te emotioneel bij het conflict betrokken is of dreigt te raken. Als hij/zij dit niet kan, dan zal een andere medewerker ingeschakeld worden. Dit moet tijdig gebeuren, het kan fysiek ingrijpen voorkomen. Het getuigt van professionaliteit als een medewerker weet wanneer hij/zij zich moet terugtrekken.

*5. Daar waar fysiek ingrijpen onvermijdelijk is, wordt in principe altijd een tweede medewerker gevraagd om bij te springen.*

Dit heeft meerdere redenen:

- een tweede medewerker kan de-escalerend werken.
- de medewerkers kunnen van elkaar zien of de emotionele betrokkenheid niet te groot wordt.
- met twee medewerkers is de kans op fysiek contact waarbij leerlingen en/of medewerker elkaar letsel aanbrengen minder groot.

*6. Fysiek ingrijpen gebeurt proportioneel en stopt zodra de onveilige situatie is opgeheven.*

Tijdens en na een fysieke ingreep blijft herstellen van contact belangrijk. Medewerkers zullen duidelijk aangeven wat er verwacht wordt van de leerlingen en wanneer de fysieke ingreep niet meer nodig is. Het is belangrijk om zelf rustig te blijven.

### *Beleid na de agressie en fysiek ingrijpen*

- 1. De afhandeling van het conflict is erg belangrijk.*  
De leerling zelf, maar ook de leerlingen die bij het conflict betrokken raken, moeten weten dat fysiek ingrijpen nooit "normaal" is.
2. Een agressie-incident wordt altijd gemeld bij de schoolleiding en indien van toepassing in het dossier van de leerling. Ouders van de leerling worden altijd geïnformeerd. Indien het om ernstige agressie gaat, dan wordt de politie ingeschakeld en zo nodig aangifte gedaan.
3. Betrokkenen worden apart opgevangen. Bureau slachtofferhulp biedt zo nodig ondersteuning bij de opvang van het slachtoffer.



Bij specifiek arbeidsrisico wordt melding gedaan bij de arbeidsinspectie.

4. Een ernstig incident dient zorgvuldig afgewikkeld te worden.
    - De schoolleiding kan na een ernstig incident besluiten de leerling te schorsen of te verwijderen zie protocol: *schorsing en verwijdering*;
    - Mocht besloten worden dat de leerling op school kan blijven, dan dienen zogenaamde herstelgesprekken in gang gezet te worden. In deze gesprekken worden afspraken gemaakt met als doel gewenste omgangsvormen af te spreken, op welke wijze ongewenste situaties kunnen worden voorkomen, de beschikbare ondersteuning vanuit school is en wat de gevolgen zijn als ongewenste situaties zich onverhoopt herhalen (bijvoorbeeld een overplaatsing of verwijdering).
-



## Protocol omgaan met agressie van ouders/verzorgers en ander bezoek

Een goede relatie tussen de school en ouders is essentieel voor de school veiligheid. CSG het Noordik hecht hier veel waarde aan en investeert in een goede samenwerking tussen medewerkers en ouders/verzorgers.

In een enkel geval komt agressie van ouders/verzorgers en ander bezoek tegen medewerkers voor. Geweld (groot of klein) wordt niet toegestaan. Tot agressie kan worden gerekend; verbaal geweld, bedreiging, lastigvallen of bedreigen per telefoon, sms/ e-mail, lastigvallen op straat, fysiek geweld zonder letsel, fysiek geweld met letsel. Medewerkers dienen in dit soort situaties steun te krijgen van collega's, directie, bestuur, politie en hulpverlening.

In dit protocol staat beschreven hoe medewerkers met agressie van ouders/verzorgers en ander bezoek dienen om te gaan. Er staan een aantal uitgangspunten beschreven en er is een stappenplan opgenomen. Vervolgens staat beleid beschreven over de afhandeling van het conflict.

### Uitgangspunten voor preventie en omgang met conflicten en agressie van ouders/verzorgers en ander bezoek.

*De medewerker probeert agressie zoveel mogelijk te voorkomen. Hierbij is belangrijk om rekening te houden met de volgende aspecten;*

- Ouders worden gezien als opvoedingspartners; informeer en betrek hen tijdig. Agressie kan ontstaan omdat ouders vinden dat de school hen slecht of in een laat stadium informeert als er problemen zijn met hun kind. Probeer als medewerker open te staan voor kritiek, luister en neem verantwoordelijkheid bij problemen en kom in actie als het nodig is.
- Het is belangrijk dat er duidelijke afspraken worden gemaakt over de contactmomenten tussen medewerkers en ouders/verzorgers. Gesprekken vinden altijd plaats op school.
- Wanneer een medewerker voorziet dat er een dreigende situatie ontstaat past hij/zij een de-escalerende benadering toe, zoals aanpassing in begeleiding/ bejegening, omgeving aanpassen, collega's erbij halen, ouders vooraf informeren en grenzen stellen.



## Stappenplan bij agressieve ouders/verzorgers en ander bezoek

**Stap 1:** Waarschuw meteen de directie en schakel deze in om samen de ouder(s)/verzorgers of het bezoek te woord te staan.

**Stap 2:** Als er geen directie aanwezig is, zorg dan altijd dat een collega je ondersteunt en terzijde staat bij het contact met ouders/ verzorgers.

**Stap 3:** Schat de situatie in en bekijk of het verstandig is om een time-out te vragen. (Soms is het beter 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).

**Stap 4:** Ontzeg in geval van blijvende agressie en respectloos gedrag de ouder/ verzorger of ander bezoek de toegang tot de school. Als er tot 2 keer toe tegen de betrokkene wordt gezegd dat deze vanwege zijn/haar gedrag de school moet verlaten, pleegt deze lokaalvredebreuk. Dit geldt ook voor het schoolplein. De school beroept zich dan op artikel 139 van het wetboek van strafrecht, waarin lokaalvredebreuk beschreven staat.

**Stap 5:** Als bij herhaalde weigering de ouder/verzorger of ander bezoek niet vertrekt, wordt de politie gebeld. Dit betekent, dat er dan ook officieel aangifte gedaan wordt.

## Beleid na incident

- Na de melding van een medewerker zorgt de schoolleiding voor opvang en eventueel nazorg. Zo nodig wordt medische zorg, psychische hulpverlening of bureau slachtofferhulp ingeschakeld.
- Er kan aangifte worden gedaan bij de politie, afhankelijk van de ernst van het geweld. Bij fysiek geweld wordt er te allen tijde aangifte gedaan.
- Als de pers en media betrokken raken, zorg er dan voor dat ieder personeelslid weet hoe de contacten met de pers/media geregeld zijn.
- Maak aan de betrokken leerling duidelijk dat iedereen gewoon tegen hem/haar blijft doen.
- Als het kind n.a.v. het voorval thuisgehouden wordt, schakel dan de leerplichtambtenaar in.